

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN DEMAK

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat S-2**

Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro

Program Studi : Magister Administrasi

Konsentrasi : Magister Administrasi Publik



Diajukan Oleh :

NURUL PRASETYANI

D4E007019

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

2009

LAMPIRAN

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN DEMAK**

ARTIKEL ILMIAH
ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN DEMAK

Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro

Program Studi : Magister Administrasi

Konsentrasi : Magister Administrasi Publik



Diajukan Oleh :

NURUL PRASETYANI

D4E007019

PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG

2009

DAFTAR ISI LAMPIRAN

Halaman

Kata Pengantar Kuesioner	1
Petunjuk Pengisian Kuesioner	2
I. Identitas Responden	4
II. Pendapat Responden tentang Kinerja Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak	5
<i>Interview Guide</i>	20
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 1 (Prosedur Pelayanan)	31
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 2 (Persyaratan Pelayanan)	34
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 3 (Kejelasan Petugas Pelayanan)	37
Tabel Tingkat Kinerja Unsur 4 (Kedisiplinan Petugas Pelayanan).....	40
Tabel Tingkat Kepentingan Unsur 4 (Kedisiplinan Petugas Pelayanan).....	43
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 5 (Tanggung Jawab Petugas Pelayanan)	46
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 6 (Kemampuan Petugas Pelayanan)	49
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 7 (Kecepatan Pelayanan)	52
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 8 (Keadilan Mendapatkan Pelayanan)	55
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 9 (Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan)	58
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 10 (Kewajaran Biaya Pelayanan)	61
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 11 (Kepastian Biaya Pelayanan)	64

Tabel Tingkat Kinerja Unsur 12 (Kepastian Jadwal Pelayanan)	67
Tabel Tingkat Kepentingan Unsur 12 (Kepastian Jadwal Pelayanan).....	70
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 13 (Kenyamanan Lingkungan)	73
Tabel Tingkat Kinerja Unsur 14 (Keamanan Pelayanan)	76
Tabel Tingkat Kepentingan Unsur 14 (Keamanan Pelayanan)	79
Tabel Total Nilai Persepsi Per Unsur Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	82
Tabel Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	83
Pernyataan Responden	84

DAFTAR ISI LAMPIRAN

Halaman

Kata Pengantar Kuesioner	1
Petunjuk Pengisian Kuesioner	2
III. Identitas Responden	4
IV. Pendapat Responden tentang Kinerja Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak	5 20
<i>Interview Guide</i>	31
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 1 (Prosedur Pelayanan)	34
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 2 (Persyaratan Pelayanan)	37
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 3 (Kejelasan Petugas Pelayanan)	40 43
Tabel Tingkat Kinerja Unsur 4 (Kedisiplinan Petugas Pelayanan).....	
Tabel Tingkat Kepentingan Unsur 4 (Kedisiplinan Petugas Pelayanan).....	46
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 5 (Tanggung Jawab Petugas Pelayanan)	49
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 6 (Kemampuan Petugas Pelayanan)	52
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 7 (Kecepatan Pelayanan)	55
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 8 (Keadilan Mendapatkan Pelayanan)	58
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 9 (Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan)	61
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 10 (Kewajaran Biaya Pelayanan)	64

Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 11 (Kepastian Biaya Pelayanan)	67
Tabel Tingkat Kinerja Unsur 12 (Kepastian Jadwal Pelayanan)	70
Tabel Tingkat Kepentingan Unsur 12 (Kepastian Jadwal Pelayanan).....	73
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Unsur 13 (Kenyamanan Lingkungan)	76
Tabel Tingkat Kinerja Unsur 14 (Keamanan Pelayanan)	79
Tabel Tingkat Kepentingan Unsur 14 (Keamanan Pelayanan)	82
Tabel Total Nilai Persepsi Per Unsur Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	83
Tabel Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pernyataan Responden	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi *issue* sentral telah memaksa semua pihak, baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaanya. (Larasati, 2007:iii)

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratik memiliki hak untuk dilayani. Adalah kewajiban pejabat-pejabat pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan para warga itu. Namun, apa lacur? Perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang era reformasi ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan publik. Harapan masih sangat jauh bahwa warga masyarakat bisa memperoleh akses yang lapang kearah pelayanan yang baik dan berkualitas. (Ibid:1)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kabupaten Demak, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Kabupaten Demak. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut.

Keluhan-keluhan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Demak, baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di tempat-

tempat tertentu, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan oleh pelanggan. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.

Berikut ini adalah gambaran mengenai kondisi PDAM Kabupaten Demak sehingga dapat diketahui secara jelas apa saja yang menjadi kelebihan dan kekurangan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Demak kepada pelanggannya. Sehingga pada akhirnya nanti kita dapat mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Demak.

1. Cakupan Pelayanan PDAM Kabupaten Demak.

Kabupaten Demak terdiri dari 14 Kecamatan, 243 Desa dan 6 Kelurahan. Dengan jumlah penduduk pada tahun 2007 adalah sebanyak 1.052.107 jiwa. Sampai saat ini, PDAM Kabupaten Demak baru bisa melayani sekitar 16,87% dari total jumlah penduduk Kabupaten Demak, atau sekitar 27.850 pelanggan.

Tabel I.1
Jumlah Cakupan Pelayanan PDAM Kabupaten Demak

Wilayah	Kecamatan	Total Desa	Desa Yang Dialiri	Desa Yang Tidak Dialiri
Induk	Demak Kota	19	14	5
	Karang Tengah	17	3	14
	Wonosalam	21	7	14
	Bonang	-	1	-
Cabang	Bonang	21	8	12
Cabang	Karanganyar	17	2	15
Cabang	Mranggen	19	8	11
Cabang	Mijen	15	3	12
Cabang	Wedung	20	8	12
	Dempet	16	-	16
	Kebonagung	14	-	14
	Gajah	18	-	18
	Karangawen	12	-	12

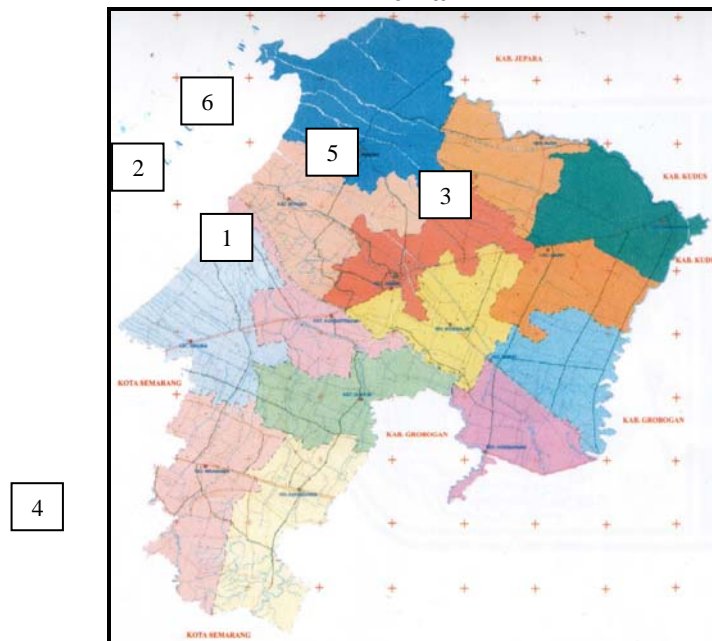
	Sayung	20	-	20
	Guntur	20	-	20
Jumlah		249	54	195

(Sumber : Profil Singkat PDAM Kabupaten Demak, 2007:5 dan Demak Dalam Angka, 2007:24)

Dari Tabel I.1 diatas dapat kita ketahui bahwa tidak semua wilayah di Kabupaten Demak mendapat pelayanan air bersih dari PDAM Kabupaten Demak. Dari 249 desa dan kelurahan yang ada di Kabupaten Demak, hanya sekitar 54 desa yang mendapatkan pelayanan dari PDAM Kabupaten Demak, masih ada 195 desa lagi yang belum mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat kita lihat belum adanya keadilan pelayanan bagi masyarakat terhadap air bersih. Ada beberapa daerah yang tidak mendapat pelayanan air bersih, padahal belum tentu daerah tersebut tidak membutuhkan air bersih, mengingat air bersih adalah kebutuhan pokok bagi setiap manusia.

Pelayanan paling banyak diberikan oleh kantor Induk yaitu sebanyak 25 desa. Daerah-daerah yang tidak mendapatkan aliran air bersih dari PDAM Kabupaten Demak mengandalkan sumber-sumber air yang ada disekitar mereka, misalnya dengan sumur ataupun mengkonsumsi air sungai.

Gambar I.1
Peta Kabupaten Demak dan Daerah Cakupan Pelayanan PDAM Kabupaten Demak



Keterangan Nomor pada Gambar I.1:

1 = Wilayah Induk

(Demak, Karangtengah, Wonosalam, Bonang)

2 = Wilayah Kecamatan Bonang

3 = Wilayah Kecamatan Karanganyar

4 = Wilayah Kecamatan Mranggen

5 = Wilayah Kecamatan Mijen

6 = Wilayah Kecamatan Wedung

(Sumber Gambar : Demak Dalam Angka, 2007:i)

Daerah-daerah yang mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM Kabupaten Demak, yang bersumber dari kantor Induk, yaitu :

- a. Kecamatan Demak, yang terdiri dari : Kelurahan Tempuran, Kelurahan Kalicilik, Kelurahan Betokan, Kelurahan Kaliwungu, Kelurahan Mangunjiwan, Desa Katonsari, Desa Kalikondang, Desa Cabean, Desa Bolo dan Desa Karangmlati.
- b. Kecamatan Karangtengah, yang terdiri dari : Desa Pulosari, Desa Karangsari dan Desa Karangtowo.
- c. Kecamatan Wonosalam, yang terdiri dari : Desa Pilangrejo, Desa Sidomulyo, Desa Kendaldoyong, Desa wonosalam, Desa Karangrejo, Desa Jogoloyo, Desa Botorejo dan Desa Mranak.
- d. Kecamatan Bonang, yang terdiri dari : Desa Wonosari.

Sedangkan daerah yang mendapat pelayanan dari kantor Cabang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kecamatan Bonang, yang terdiri dari : Desa Gebang, Desa Tridonorejo, Desa Serangan, Desa Jatirogo, Desa Betahwalang, Desa Bonangrejo, Desa Purworoso dan Desa Jatimulyo.

- b. Kecamatan Karanganyar, yang terdiri dari : Desa Ketanjung, Desa Wonorejo, Desa Karanganyar, Desa Magersari dan Desa Babatan.
- c. Kecamatan Mranggen, yang terdiri dari : Desa Mranggen, Desa Bandungrejo, Desa Brumbung, Desa Batusari dan Desa Kebonbatur (Baru Pelayanan di Perumnas Pucang Gading).
- d. Kecamatan Mijen, yang terdiri dari : Desa Ngelokulon, Desa Jleper, Desa Pecuk, Desa Mijen, Desa Gedangan, Desa Bengkal dan Desa Ngemplak Jleper.
- e. Kecamatan Wedung, yang terdiri dari : Desa Wedung, Desa Ngawen, Desa Kenduren, Desa Buko, Desa Mandung, Desa Berahan Kulon, Desa Berahan Wetan, Desa Bungo dan Desa Ketapang.

2. Pengaduan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak..

Motto utama PDAM Kabupaten Demak adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan K3, yaitu *Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas*. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan PDAM dapat diketahui salah satunya adalah dengan banyaknya pengaduan yang dilayangkan pada pelayanan PDAM. Berbagai macam keluhan dari pelanggan, antara lain :

- a. Berkaitan dengan air yang didistribusikan kepada pelanggan.
 - 1) Yang pertama adalah mengenai *Debit Air*. Keluhan akan hal ini seringkali berkaitan dengan air yang macet atau aliran air yang didistribusikan kepada pelanggan mempunyai debit yang kecil.
 - 2) Kemudian adalah terjadinya kebocoran air, baik yang terjadi pada pipa yang akan masuk ke rumah pelanggan, ataupun pada pipa distribusi yang berada di jalan-jalan besar. Yang kesemuanya berdampak sangat merugikan pelanggan. Apabila kebocoran terjadi pada pipa yang menuju rumah pelanggan atau di kawasan rumah pelanggan, maka sudah dapat dipastikan bahwa jumlah tagihan pasti akan naik. Sedangkan apabila kebocoran terjadi

disepanjang ruas jalan raya, maka aliran air akan diputus, sehingga pelanggan tidak mendapatkan air bersih.

- 3) Kualitas air yang tidak sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Kekeruhan air adalah keluhan yang paling sering dilontarkan oleh pelanggan.
 - 4) Ketidaksesuaian angka meter air dengan jumlah pembayaran yang dibebankan kepada pelanggan. Atau terjadinya salah perhitungan dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan oleh pelanggan.
 - 5) Adanya kerusakan pada pipa jaringan distribusi, misalnya pipa rusak, pipa berlumut, dll.
- b. Berkaitan dengan pelayanan non air yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Demak.
- 1) Penanganan keluhan pelanggan terkesan lambat.
 - 2) Pemasangan jaringan baru atau Sambungan Rumah (SR) mengalami prosedur yang berbelit-belit dan relatif lama.
 - 3) Tempat pembayaran rekening air hanya tersedia ditempat tertentu.

Berikut ini akan diuraikan mengenai prosedur pengaduan keluhan pelanggan kepada PDAM Kabupaten Demak, adalah :

- a. Pelanggan datang ke Kantor PDAM Kabupaten Demak.
- b. Menuju ke loket pengaduan di Bagian Hubungan Pelanggan (HL).
- c. Kemudian mengisi Blangko Laporan Pengaduan.
- d. Blangko tersebut akan dicatat pada Buku Register oleh petugas.
- e. Setelah dicatat, blangko keluhan tersebut didistribusikan kepada Bagian Distribusi.
- f. Bagian Distrbusi berkoordinasi dengan Bagian Gudang, kemudian menindak lanjuti keluhan yang dilayangkan oleh pelanggan.

Dari keenam prosedur tersebut diatas, dirasa cukup lama oleh pelanggan dalam menangani keluhan. Bahkan pelanggan tidak jarang harus menunggu beberapa hari untuk penanganan keluhan oleh pihak PDAM Kabupaten Demak.

Tabel I.2 berikut ini memberi gambaran kepada kita tentang banyaknya keluhan yang disampaikan pelanggan kepada PDAM Kabupaten Demak untuk periode 1 (satu) tahun yaitu tahun 2007 dan prosentase jumlah pengaduan yang telah ditangani.

Tabel I.2
Rekapitulasi Pengaduan Pelanggan Tahun 2007

Bulan	Jumlah Pengaduan	Telah Dilaksanakan	Belum Dilaksanakan	Prosentase (%) Telah Dilaksanakan
Januari	83	59	24	29
Februari	52	41	10	19
Maret	63	62	1	1,5
April	39	38	1	2,5
Mei	60	56	4	6,6
Juni	47	41	6	12,7
Juli	66	46	20	30
Agustus	70	62	8	11
September	60	50	10	16,6
Oktober	74	50	24	32,4
November	77	66	11	14
Desember	69	50	19	27,5
Jumlah	760	621	138	81,71

(Sumber : Laporan Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Pelanggan
PDAM Kabupaten Demak, 2007)

Dewasa ini, seiring dengan kemajuan jaman dan tingkat pendidikan masyarakat sebagai pelanggan PDAM Kabupaten Demak, banyak keluhan-keluhan pelanggan yang disampaikan melalui media cetak, misalnya harian lokal Suara Merdeka yang dimuat pada kolom Surat Pembaca.

3. Sambungan Rumah (SR).

PDAM Kabupaten Demak melakukan perluasan pelayanannya, demi upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, antara lain dengan adanya pelaksanaan

penerimaan Sambungan Rumah Baru. Sambungan Rumah (SR) adalah proses penyambungan pipa PDAM kepada pelanggan baru. Pelaksanaan SR baru ini mempunyai mekanisme antara lain :

a. Prioritas.

Adalah calon pelanggan yang menjadi prioritas utama yang akan menjadi pelanggan PDAM.

Calon pelanggan harus memenuhi syarat-syarat, antara lain :

- 1) Calon pelanggan yang menjadi daftar tunggu dilayani lebih dulu sesuai nomor urut pendaftaran.
- 2) Bagi Calon Pelanggan yang telah disurvey dan telah memenuhi syarat :
 - a) Tekanan aliran baik.
 - b) Sudah ada jaringan pipa distribusi.
 - c) Sudah siap uang.
- 3) Bagi yang belum ada jaringan pipa distribusi, maka akan dilayani setelah pengembangan jaringan pipa distribusi.
- 4) Bagi yang memenuhi syarat segera melengkapi :
 - a) Mengisi blangko pendaftaran dan pernyataan permohonan masing-masing rangkap 3 (tiga) dan lembar pertama bermaterai Rp. 6.000,00 sebanyak 2 (dua) lembar.
 - b) Menyerahkan fotocopy KTP yang masih berlaku, rangkap 2 (dua).
 - c) Menyerahkan fotocopy Kartu Keluarga, rangkap 2 (dua).
 - d) Menyerahkan fotocopy PBB, rangkap 2 (dua).
 - e) Membayar biaya Sambungan sebesar Rp. 1.000.000,00.

b. Pendaftaran Baru.

Bagi pendaftar baru sambungan rumah harus memenuhi syarat-syarat :

- 1) Menyerahkan fotocopy KTP yang masih berlaku sebanyak 2 (dua) lembar, untuk diproses dalam buku pendaftaran lebih dulu sesuai dengan nomor urut pendaftaran.
- 2) Pelaksanaan pemeriksaan lapangan dilayani sesuai nomor urut pendaftaran.
- 3) Bagi calon-calon pelanggan yang belum ada jaringan pipa ditampung lebih dulu sebagai pengembangan jaringan pipa ke depan, namun bila calon pelanggan tidak sabar dapat melakukan swadaya murni, hal ini bisa dilakukan sejauh mana tekanan air memadai.
- 4) Bagi calon pelanggan baru, melengkapi syarat administrasi tersebut pada angka 1 no 4) seperti tersebut diatas.

Sedangkan Prosedur Pemasangan Sambungan Rumah (SR) Baru PDAM Kabupaten Demak antara lain :

- a. Pemohon datang di Bagian Hubungan Langganan (HL) untuk mengisi Formulir Pendaftaran (SPL), dengan dilampiri :
 - 1) Fotocopy KTP.
 - 2) Fotocopy Kartu KK.
 - 3) Fotocopy PBB, Akta Tanah, Kuitansi / Bukti Pembelian Tanah, Pembagian Waris, Bukti Pemilikan Tanah.
 - 4) Surat Ijin Pemilikan Tanah yang akan dilalui pipa.
- b. Pemohon diterima oleh Bagian HL kemudian diperiksa perlengkapannya.
- c. Jika sudah lengkap, diteruskan ke Sub Bagian Perencana dengan dilampiri lembar konsultasi dan surat panggilan / bisa disetujui.
- d. Sub Bagian Perencana melakukan survey dilokasi :
 - 1) Membawa lembar survey yang ditanda tangani oleh pemohon / petugas survey dan Kepala Sub Perencana.

- 2) Sub Bagian Perencana menetapkan bisa / tidak bisa dipasang.
- e. Sub Bagian Perencana menyerahkan hasil survey dan RKP rangkap 4 (empat) diserahkan ke Bagian HL, Gudang dan Distribusi.
- f. Pemohon datang ke PDAM :
 - 1) Membayar Rp. 1.000.000,00 di kasir / loket keuangan.
 - 2) Menandatangani Surat Pernyataan sebagai calon pelanggan di Bagian HL.
- g. Bagian HL memberitahukan ke Bagian Distribusi untuk memasang SR dengan menyerahkan daftar calon pelanggan baru.
- h. Bagian Distribusi meminta barang ke Gudang untuk dipasang.
- i. Bagian Distribusi memasang SR dan membuat Berita Acara serta daftar himpunan pelanggan baru yang sudah dipasang untuk diserahkan ke Bagian Perencana dan Bagian HL.
- j. Bagian HL menyelesaikan proses pembuatan rekening dengan bagian keuangan.

Kesemua prosedur diatas sebagaimana yang telah ditentukan oleh PDAM Kabupaten Demak, dirasakan terlalu berbelit-belit oleh pelanggan, dan memakan waktu yang relatif lama. Apalagi sekarang ini sudah dicanangkan oleh Pemerintah mengenai pelayanan 1 (satu) atap ataupun 1 (satu) pintu, namun PDAM Kabupaten Demak belum menampilkan perkembangan kearah tersebut. Terbukti dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan mengharuskan pelanggan atau calon pelanggan berpindah-pindah tempat atau petugas untuk mendapatkan pelayanan.

4. Pembayaran Rekening.

Mekanisme pembayaran rekening PDAM dilakukan ditempat-tempat pembayaran yang telah tersedia. Untuk tempat pembayaran yang paling banyak loketnya adalah di Kantor Induk PDAM, yaitu tersedia 3 (tiga) loket pembayaran. Dimana 1 (satu) loket melayani pelanggan dengan wilayah masing-masing. Jadwal loket pembayaran rekening ini adalah :

- a. Senin s.d Kamis : 07.45 – 13.00 wib
- b. Jum'at : 07.15 – 10.30 wib

Pada Locket 1, melayani pelanggan yang ingin membayar rekening PDAM pada wilayah : Jln. Kyai Singkil, Jln. Bhayangkara, Jln. Pemuda, Jln. Nurcahya (Petengan), Kalijajar, Jln. Sultan Fatah, Desa Kalicilik, Desa Singorejo, Desa Karangmlati, Desa Wonosari, Kp. Kauman, Kp. Setinggil, Bogorame, Desa Mangunjiwan dan Perumahan Wijaya Kusuma I (Jogoloyo).

Kemudian pada loket 2, melayani pelanggan pada wilayah : Perumahan Wijaya Kusuma II (Kantonsari), Karangsari, Pulosari, Kalikondang, Karangrejo, Karangtowo, Kendaldoyong, Jln. Kyai Turmudi, Kp. Gendingan, Kp. Sampangan, Kp. Domenggalan, Jln. Sunan Kalijaga dan Kadilangu.

Sedangkan pada loket 3 melayani pembayaran untuk pelanggan dengan wilayah : Jln. Kudus, Kp. Krapyak, Betokan, Tempuran, Botorejo, Sidomulyo, Pilangrejo, Cabean, *Hidrant* Umum, Mranak dan Bolo.

Pada ketiga loket ini, sistem pembayarannya sudah menggunakan *computerized system*. Namun pada tempat pembayaran di Kantor Cabang masih menggunakan cara yang sederhana. Yaitu *billing* atau tagihan rekening air dibawa dari Kantor Induk, kemudian pelanggan yang akan membayar di Kantor Cabang akan dilayani secara manual.

5. Produksi Air Bersih.

Untuk terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, PDAM Kabupaten Demak senantiasa meningkatkan kualitas dan kuantitas air bersih yang didistribusikan kepada pelanggannya. Jumlah produksi air dari PDAM Kabupaten Demak pada tahun 2007, dapat dilihat dari Tabel I.3 berikut ini.

Tabel I.3
Volume dan Nilai Air Bersih Menurut Jenis Pelanggan

Kategori Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Produksi Air Bersih	
		Volume (m ³)	Nilai (Rp,00)
Sosial.			
a. Sosial Umum.	111	86.154	60.557.835
b. Sosial Khusus.	446	195.817	258.299.254
Non Niaga.			
a. Rumah Tangga A.	26.930	5.049.401	9.156.534.020
	74	21.152	55.099.440
b. Rumah Tangga B.	128	84.302	336.381.005
c. Instansi Pemerintah.			
Niaga.			
a. Niaga Kecil.	155	46.700	227.311.495
b. Niaga Besar.	4	2.238	17.067.925
Industri.			
a. Industri Kecil.	1	2	844.800
b. Industri Besar.	1	1.619	16.415.230
Khusus.			
a. Tanki dan Lain-lain	-	1.941	14.918.770
JUMLAH	27.850	5.489.326	10.143.429.774

(Sumber : Laporan Produksi Air PDAM Kabupaten Demak, 2007)

Dari Tabel I.3 diatas, dapat diketahui bahwa pelanggan paling banyak adalah dari Kategori Pelanggan Non Niaga, yaitu Rumah Tangga A. Dengan jumlah produksi air bersihnya adalah sekitar 5.049.401 m³ dan dapat menambah pendapatan kepada PDAM sebanyak Rp. 9.156.534.020,00 setiap tahunnya.

Untuk memperkuat kualitas produksinya, PDAM Kabupaten Demak dalam pengolahan air bersihnya menggunakan 2 (dua) sistem, yaitu : Sistem Instalasi Pengolahan Air (IPA) dan Sistem *Deep Well* (Sumur Dalam). Tabel I.4 berikut ini menjelaskan mengenai perincian kapasitas terpasang per-wilayah / cabang.

Tabel I.4
Kapasitas Produksi Air Per Wilayah / Cabang

Cabang	Kapasitas	Jenis Instalasi
Demak (Induk)	145 lt/det	Sistem IPA dan Instalasi

Bonang	55 lt/det	IPA 50 lt/det dan Deep Well 5 lt/det
Karanganyar	5 lt/det	Deep Well 5 lt/det
Mranggen	120 lt/det	IPA 50 lt/det dan Deep Well 70 lt/det
Mijen	10 lt/det	Deep Well 10 lt/det
Wedung	15 lt/det	IPA 15 lt/det

(Sumber : Profil Singkat PDAM Kabupaten Demak, 2007:11)

Walaupun sudah menggunakan teknologi yang canggih dalam memproduksi air bersih, namun PDAM Kabupaten Demak juga masih banyak mengalami kendala, yaitu mengenai kualitas airnya masih tetap keruh ataupun jumlah air yang terdistribusi kepada pelanggan masih kurang jumlahnya.

6. Tarif dan Denda.

Pada tahun 2007, PDAM Kabupaten Demak melakukan penyesuaian tarif baru bagi pelanggannya, berdasarkan Keputusan Bupati Demak Nomor : 690/144/2007 Tanggal : 3 Mei 2007. Hal ini dilakukan demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Demak kepada pelanggannya. Tabel I.5 berikut ini adalah perincian Daftar Tarif Baru Penggunaan Air oleh Pelanggan.

Tabel I.5
Daftar Tarif Penggunaan Air PDAM Kabupaten Demak

Kelompok Pelanggan	Pemakaian		
	0 – 10 M ³	> 10 – 20 M ³	> 20 M ³
Kelompok I			
1. Hidran Umum	765	765	765
2. Terminal Air.	765	765	765
3. Kamar Mandi / WC Umum.	765	765	765
4. Tempat Ibadah.	765	765	765
Kelompok II			
1. Panti Asuhan.	890	1.249	2.295

2. Yayasan Sosial.	890	1.249	2.295
3. Rumah Sakit.	890	1.249	2.295
4. Sekolah.	890	1.249	2.295
5. Rumah Tangga A.	1.050	2.210	4.530
Kelompok III			
1. Rumah Tangga B.	1.085	2.980	4.990
2. Instansi	2.225	3.910	5.695
Pemerintahan.	3.970	3.970	6.435
3. Niaga Kecil.			
Kelompok IV	3.970	3.970	8.710
1. Industri Kecil.	4.935	4.935	9.650
2. Niaga Besar.			
Kelompok V	6.440	6.440	13.680
1. Industri Besar.	9.525	9.525	20.445
2. Pelabuhan.			

(Sumber : Edaran PDAM Kabupaten Demak Nomor 690/82, berdasarkan Keputusan Bupati Demak Nomor : 690/144/2007 Tanggal : 3 Mei 2007)

Seperti halnya setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, pastilah menuai pro-kontra dari masyarakat. Pada awal pemberlakuan tarif baru untuk menggunakan air oleh pelanggan, banyak pelanggan yang mengeluhkan akan hal ini. Kenaikan tarif yang diberlakukan hampir naik 100% dari tarif yang lama. Hal inilah yang memberatkan pelanggan. Sedangkan kualitas, kuantitas serta kontinuitas air bersih yang dijanjikan oleh PDAM Kabupaten Demak belum juga terwujud.

Kemudian usaha lain untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan ketertiban bagi penggunaan air produksi dari PDAM, dilakukan juga pemberlakuan denda bagi pelanggan yang melanggar. Tabel I.6 berikut ini menjelaskan tentang denda yang harus dibayar oleh pelanggan PDAM Kabupaten Demak yang melanggar.

Tabel I.6
Daftar Tarif Denda Penggunaan Air PDAM Kabupaten Demak

No.	Uraian	Jumlah (Rp,00)
1.	Keterlambatan Pembayaran Rekening.	3.500
2.	Pencurian / pengambilan air tanpa melalui meter air oleh pelanggan.	2.000.000
3.	Pencurian / pengambilan air tanpa melalui meter air oleh bukan pelanggan.	3.000.000
4.	Penggunaan pompa air secara langsung tanpa melalui bak penampungan air.	500.000

5.	Segel meter air rusak, putus, hilang.	2.000.000
6.	Merusak meter air (dikenakan denda dan penggantian meter air).	2.000.000
7.	Meter air hilang (dikenakan denda dan penggantian meter air).	2.000.000

(Sumber : Edaran PDAM Kabupaten Demak Nomor 690/82, berdasarkan Keputusan Bupati Demak Nomor : 690/144/2007 Tanggal : 3 Mei 2007)

Pemberlakukan tarif denda tersebut, semata-mata untuk meningkatkan rasa tanggung jawab pelanggan terhadap konsumsi air bersih dari PDAM Kabupaten Demak. Selain biaya-biaya tersebut diatas, dikenakan juga biaya tambahan untuk Penutupan Sementara untuk pelanggan yang bermasalah. Atau juga Penutupan Sementara atas permintaan pelanggan, misalnya rumah kosong dsb. Kemudian dikenakan juga biaya dalam rangka Pembukaan Kembali bagi pelanggan PDAM Kabupaten Demak.

Tabel I.7
Daftar Tarif Penutupan Sementara

Keterangan	Diameter Meter Air				
Meter Air	DN 13mm	DN 18mm	DN 25mm	DN 40mm	DN 50mm
	Rp. 6.000	Rp. 10.000	Rp. 15.000	Rp. 20.000	Rp. 30.000

(Sumber : Edaran PDAM Kabupaten Demak Nomor 690/82, berdasarkan Keputusan Bupati Demak Nomor : 690/144/2007 Tanggal : 3 Mei 2007)

Tarif yang ditetapkan oleh PDAM Kabupaten Demak untuk maksud penutupan sementara, dirasakan oleh pelanggan juga masih memberatkan.

Setelah penutupan sementara yang dilakukan oleh PDAM, maka suatu saat akan dilakukan pembukaan kembali oleh pelanggan, apabila sudah tidak bermasalah. Berikut adalah daftar tarif pembukaan kembali dimana besarnya adalah sama dengan daftar tarif penutupan sementara (seperti dapat dilihat pada Tabel I.7 dan Tabel I.8) .

Tabel I.8
Daftar Tarif Pembukaan Kembali

Keterangan	Diameter Meter Air				
Meter Air	DN 13mm	DN 18mm	DN 25mm	DN 40mm	DN 50mm
	Rp. 6.000	Rp. 10.000	Rp. 15.000	Rp. 20.000	Rp. 30.000

(Sumber : Edaran PDAM Kabupaten Demak Nomor 690/82, berdasarkan Keputusan Bupati Demak Nomor : 690/144/2007 Tanggal : 3 Mei 2007)

Demikian gambaran secara jelas mengenai apa yang menjadi kekurangan / kelemahan PDAM Kabupaten Demak beserta keluhan pelanggannya. Namun juga disertai dengan gambaran mengenai sesuatu yang baik yang telah dimiliki.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, identifikasi masalah pada pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Demak antara lain:

- a. Kinerja penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Demak kepada pelanggan, dirasa perlu ditingkatkan, hal ini dikarenakan adanya rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.
- b. Adanya sistem prosedur pendaftaran sebagai pelanggan baru dan juga sistem pengaduan keluhan yang berbelit-belit dan memakan waktu yang relatif lama.
- c. Adanya ketidakadilan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.
- d. Masih rendahnya kualitas, kuantitas dan kontinuitas air bersih yang diberikan PDAM Kabupaten Demak kepada masyarakat, hal ini berhubungan dengan kewajaran biaya pelayanan.

2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Demak ?
- b. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan bagi pelanggan terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak ?

- c. Sejauh mana kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pelanggan ?
- d. Dimensi apa saja yang mendesak untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Demak ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan dikaji, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik PDAM Kabupaten Demak.
2. Mengetahui pelayanan apa saja yang masuk dalam kategori pelayanan yang sangat baik dan pelayanan yang baik sehingga perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanannya.
3. Mengetahui pelayanan apa saja yang masuk dalam kategori pelayanan yang kurang baik dan pelayanan yang tidak baik sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.
4. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan publik PDAM Kabupaten Demak dengan harapan pelanggannya, melalui Diagram Kartesius.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis.
 - a. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Demak.

- b. Untuk mengetahui secara lebih lengkap perihal dimensi-dimensi pelayanan yang menjadi ukuran kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan bahan penyusunan program perbaikan kualitas pelayanan dari aspek kepuasan masyarakat.

2. Kegunaan Teoritis.

Dapat menambah wawasan penulis pada kajian kualitas pelayanan publik khususnya kepuasan masyarakat dan secara teoritis dapat memberikan pengkayaan khasanah empirik pada kajian pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Organisasi Berbasis Kinerja

Organisasi sebagai *living organism* akan selalu berubah dan berkembang serta bersesuai dengan tuntutan masyarakat dan perubahan ekologiannya. Namun sensitivitas organisasi dalam merespon tuntutan dan perubahan tersebut sangat bervariasi. Ada organisasi yang dengan cepat beradaptasi terhadap perubahan, ada pula yang sangat lambat. Bahkan tidak sedikit organisasi yang tidak dapat bertahan hidup oleh karena tidak dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Organisasi berbasis kinerja merupakan organisasi ditinjau dari segi proses, dimana ia bersifat lebih dinamis. Namun untuk mewujudkan organisasi berbasis kinerja harus didukung struktur organisasi yang efisien dan efektif. Mark G. Popovich memperkuat perlunya dukungan struktur organisasi (wadah) yang efektif dan efisien bagi organisasi berbasis kinerja tinggi. Sebagaimana definisi Organisasi Berkinerja Tinggi (*High Performance Organization*) oleh Mark G. Popovich (LAN; 2004:11), sebagai berikut:

"...are groups of employees who produce desired goods or services at higher quality with the same or fewer resources. Their productivity and quality improve continuously, from day to day, week to week, and year to year, leading to the achievement of their mission". ("Organisasi Berkinerja Tinggi adalah organisasi dimana para anggotanya selalu berusaha menghasilkan sesuatu atau memberikan pelayanan yang lebih baik walaupun sumber daya yang dimilikinya kurang memadai. Mereka selalu berusaha meningkatkan produktivitas dan kualitas yang dihasilkan secara terus menerus untuk menuju pencapaian misi organisasi").

Berdasarkan definisi tersebut terdapat beberapa hal penting yang dapat dijelaskan bahwa:

- a. Dalam organisasi yang berkinerja tinggi proses transformasi dan melestarikan perubahan sangat bergantung kepada individu-individu yang ada dalam organisasi tersebut dan orang-orang di luar organisasi terutama bagi mereka yang berkaitan dengan kinerja organisasi tersebut.
- b. Untuk menjadi organisasi yang berkinerja tinggi harus melibatkan seluruh komponen yang ada dalam organisasi. Inisiatif untuk menjadikan organisasi berkinerja tinggi tidaklah selalu harus datang dari pimpinan tertinggi suatu organisasi, akan tetapi arahan, bimbingan, dorongan ataupun pemberian motivasi sangat dibutuhkan dari pimpinan tertinggi.
- c. Dalam upaya mewujudkan organisasi berbasis kinerja fokus perhatian individu (personel) harus ditujukan pada pencapaian hasil yang telah ditetapkan. Oleh karena itu batasan-batasan tingkatan hirarki yang selama ini dilaksanakan secara kaku harus ditinggalkan.
- d. Organisasi yang berkinerja tinggi selalu berfokus pada pencapaian misinya.
- e. Individu-individu dalam organisasi yang berkinerja tinggi seharusnya memanfaatkan sarana-sarana yang ada dalam organisasi untuk menghasilkan kinerja yang tinggi, walaupun sarana-sarana tersebut sangat terbatas.
- f. Organisasi berkinerja tinggi selalu dinamis, dalam arti organisasi selalu berkembang dan berubah untuk merespons kebutuhan-kebutuhan organisasi dan lingkungannya yang selalu berubah (LAN; 2004:12).

Dari pengertian tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik organisasi berbasis kinerja adalah:

- a. Mempunyai misi yang jelas.
- b. Menetapkan hasil yang akan dicapai dan berfokus pada pencapaian keberhasilan tersebut.
- c. Memberdayakan para personelnnya.
- d. Memotivasi individu-individu dalam organisasi untuk meraih sukses.

- e. Bersifat fleksibel dan selalu dapat menyesuaikan diri dengan kondisi yang baru.
- f. Selalu berkompetisi meningkatkan kinerja.
- g. Selalu menyempurnakan prosedur kerja demi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.
- h. Selalu berkomunikasi dengan *stakeholders* atau pihak yang terkait dengan organisasi.

2. Manajemen Berbasis Kinerja

Manajemen berbasis kinerja merupakan suatu metode untuk mengukur kemajuan program atau aktivitas yang dilakukan oleh organisasi sektor publik dalam mencapai hasil atau *outcome* yang diharapkan oleh klien, pelanggan dan *stakeholders* lainnya. Dalam *Performance Management Handbook* Departemen Energi USA, manajemen berbasis kinerja didefinisikan sebagai berikut :

Performance-based management is a systematic approach to performance improvement through an ongoing process of establishing strategic performance objectives; collecting, analyzing, reviewing and reporting performance data; and using that data to drive performance improvement. (Manajemen berbasis kinerja merupakan suatu pendekatan sistematis untuk memperbaiki kinerja melalui proses berkelanjutan dalam penetapan sasaran-sasaran kinerja strategis; mengukur kinerja; mengumpulkan; menganalisis; menelaah; dan melaporkan data kinerja; serta menggunakan data tersebut untuk memacu perbaikan kinerja. (Mahmudi, 2005:4-5)

Berdasarkan definisi tersebut, jadi kata kunci manajemen berbasis kinerja dapat dirumuskan sebagai berikut (Ibid:5) :

- a. Proses yang sistematis.
- b. Untuk memperbaiki kinerja.
- c. Melalui proses berkelanjutan dan berjangka panjang.
- d. Meliputi penetapan sasaran kinerja strategis.
- e. Mengukur kinerja.
- f. Mengumpulkan, menganalisis, menelaah dan melaporkan data kinerja.
- g. Menggunakannya untuk perbaikan kinerja secara berkelanjutan.

Manajemen kinerja adalah suatu proses yang sistematis, hal ini mempunyai arti bahwa untuk memperbaiki suatu kinerja sebuah organisasi diperlukan suatu langkah-langkah atau tahapan-

tahapan yang terencana dengan baik. Proses untuk memperbaiki kinerja suatu organisasi tidak semudah membalikan telapak tangan, melainkan melalui suatu proses evolusi yang sangat panjang. Diharapkan dengan adanya manajemen berbasis kinerja ini pada akhirnya akan memperbaiki budaya kerja sebuah organisasi.

Manajemen berbasis kinerja juga dilakukan secara berkelanjutan serta berjangka panjang, yang meliputi kegiatan penetapan sasaran-sasaran kinerja strategik, pengukuran kinerja, pengumpulan data dan pelaporan kinerja. Dalam manajemen berbasis kinerja yang menjadi penekanan adalah hasil atau *outcome*. Hal ini selaras dengan keinginan publik atau masyarakat yang selalu ingin melihat hasil akhir yang bagus serta manfaat yang dapat diperoleh.

3. Kinerja

Dalam pandangan Keban (2004:193) kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian hasil yang dapat dinilai menurut pelaku, yaitu hasil yang diraih oleh individu (kinerja individu) atau kelompok (kinerja kelompok) atau institusi (kinerja organisasi) dan oleh suatu program atau kebijakan (kinerja program/kebijakan). Kinerja kelompok menggambarkan sampai seberapa jauh suatu kelompok telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana ditetapkan oleh institusi. Kinerja institusi berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai visi atau misi institusi. Sedangkan kinerja program atau kebijakan berkenaan dengan sampai seberapa jauh kegiatan-kegiatan dalam program atau kebijakan telah dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan program atau kebijakan tersebut.

Klasifikasi kinerja tersebut agak berbeda dengan yang diungkapkan Swanson yang membagi kinerja atas 3 (tiga) tingkatan, yaitu kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja individu. Kinerja organisasi mempertanyakan (Ibid:193) :

- a. Apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, sosial, politik dan budaya yang ada.
- b. Apakah struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkannya.
- c. Apakah mempunyai kepemimpinan, modal dan infrastruktur dalam mencapai misinya.
- d. Apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan seleksi dan pelatihan dan sumber dayanya.

Kinerja proses menggambarkan apakah suatu proses yang sudah dirancang dalam organisasi tersebut mencapai misinya dan tujuan individu, didesain sebagai suatu sistem, kemampuan untuk menghasilkan baik secara kuantitas, kualitas dan tepat waktu, memberikan informasi dan faktor-faktor manusia yang dibutuhkan untuk memelihara sistem tersebut, dan apakah proses pengembangan keahlian telah sesuai dengan tuntutan yang ada.

Sedangkan kinerja individu mempersoalkan:

- a. Apakah tujuan atau misi individu sesuai dengan misi organisasi.
- b. Apakah individu menghadapi hambatan dalam bekerja dan mencapai hasil.
- c. Apakah para individu memiliki kemampuan mental, fisik dan emosi dalam bekerja.
- d. Apakah mereka memiliki motivasi tinggi, pengetahuan, keterampilan dan pengalaman dalam pekerjaan.

Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik maka kemungkinan

besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik. Kinerja seorang karyawan akan baik bila ia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena gaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian dan mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik.

Robbins (1998:21) mengemukakan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan. Dimana kinerja dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor, yaitu :

- a. Faktor Individu, yang meliputi : Persepsi dan Pengambilan Keputusan.
- b. Faktor Kelompok, yang meliputi : Pola Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, Kekuasaan dan Politik, Hubungan Antar Kelompok dan Tingkat Konflik.
- c. Faktor Sistem Organisasi, yang meliputi : Desain Pekerjaan, Teknologi dan Proses Kerja, Kebijakan, Praktek Sumber Daya Manusia dan Tingkat Stress Kerja.

Terdapat beberapa indikator-indikator penyusun kinerja. Indikator-indikator ini sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut. Ada beberapa indikator menurut para pakar, antara lain (Ratminto, 2005:174) :

- a. Menurut McDonald & Lawton (1997) : *output oriented measures throughput, efficiency, effectiveness*.
 - 1) *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 2) *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- b. Salim dan Woodward (1992) : *economy, efficiency, effectiveness, equity*.
 - 1) *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 2) *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 3) *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

- 4) *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.
- c. Lenvinne (1990) : *responsiveness, responsibility, accountability*.
 - 1) *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tangkap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.
 - 2) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
 - 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
- d. Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.
 - 1) *Tangible* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki *providers*.
 - 2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
 - 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
 - 4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
 - 5) *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63 Tahun 2004 : Asas Pelayanan :
 - 1) Transparansi.
 - 2) Akuntabilitas.
 - 3) Kondisional.
 - 4) Partisipatif.
 - 5) Kesamaan Hak.
 - 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban.
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63 Tahun 2004 : Prinsip Pelayanan Publik :
 - 1) Kesederhanaan.
 - 2) Kejelasan.
 - 3) Kepastian waktu.
 - 4) Akurasi.
 - 5) Keamanan.
 - 6) Tanggung Jawab.
 - 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana.
 - 8) Kemudahan Akses.
 - 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
 - 10) Kenyamanan.
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63 Tahun 2004 : Standart Pelayanan Publik :

- 1) Prosedur Waktu.
 - 2) Waktu Penyelesaian.
 - 3) Biaya Pelayanan.
 - 4) Produk Pelayanan.
 - 5) Sarana dan Prasarana.
 - 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.
- h. Gibson, Ivancevich & Donnelly (1990) :
- 1) Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.
 - 2) Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
 - 3) Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.
 - 4) Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tangkap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi dilingkungannya.
 - 5) Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Adapun pengelompokan indikator-indikator tersebut dibagi menjadi 2 (dua) sudut pandang, hal ini dijelaskan dengan Tabel II.1.

Tabel II.1
Perbandingan Indikator Kinerja Pelayanan Publik

Pakar	Indikator	
	Berorientasi Pada Hasil	Berorientasi Pada Proses
McDonald & Lawton (1997)	<i>Efficiency, Effectiveness</i>	
Salim dan Woodward (1992)	<i>Economy, Efficiency, Effectiveness, Equity</i>	
Lenvinne (1990)		<i>Responsiveness, Responsibility, Accountability</i>
Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990)	<i>Tangible</i>	<i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>
Kep. Men. PAN Nomor : 63 Tahun 2004 : Asas Pelayanan		Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Kep. Men. PAN Nomor : 63 Tahun 2004 : Prinsip	Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan	Prosedur Waktu, Sarana dan Prasarana, Kompetensi, Petugas Pemberi Pelayanan

Pelayanan Publik		
Kep. Men. PAN Nomor : 63 Tahun 2004 : Standart Pelayanan Publik	Kepastian Waktu, Akurasi	Kesederhanaan, Kejelasan, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan, Kenyamanan
Gibson, Ivancevich & Donnelly (1990)	Kepuasan, Efisiensi, Produksi	Perkembangan, Keadaptasian, Kelangsungan Hidup

(Sumber : Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam
Manajemen Pelayanan, 2005:174-179)

4. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik dari Wikipedia Indonesia (www.wikipedia.com) ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia, adalah :

Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, Perguruan Tinggi Swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta, dll.

b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :

1) Yang bersifat primer.

Adalah semua penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna / klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

2) Yang bersifat sekunder.

Adalah segala bentuk penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna / klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Didalam pengertian pelayanan publik menurut wikipedia ini, disebutkan juga tentang karakteristik pelayanan publik. Ada 5 (lima) karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

a. Adaptabilitas layanan.

Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.

b. Posisi tawar pengguna / klien.

Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.

c. Type pasar.

Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna / klien.

d. Locus kontrol.

Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.

e. Sifat pelayanan.

Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Ada beberapa pakar yang mengartikan pelayanan publik menurut kata demi kata yang ada. Pengertian kata demi kata mengenai pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kotler dalam Sampara Lukman (yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela, dkk) misalnya, menyatakan bahwa: “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Selanjutnya Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan bahwa : “Pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani”. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris, *public*, yang berarti umum, masyarakat dan negara. Dalam perjalanannya, kata publik telah dibakukan dalam bahasa Indonesia, yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh Inu Kencana Syafei, publik diartikan : “Sejumlah manusia yang mempunyai kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”.

Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat

pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik juga diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Kep. Men. Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003:

Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pengertian lain yang akan menambah pengetahuan kita tentang pelayanan publik adalah pengertian menurut Rancangan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik. Dalam Rancangan Undang-Undang tersebut, menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sedangkan Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dibawah ini akan diuraikan apa saja yang berhubungan erat dengan pelayanan publik.

a Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh pemberi atau penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pihak penerima pelayanan (masyarakat), maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-

undangan. Tugas terpenting dari pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Usaha pemenuhan kebutuhan atau pelayanan kepada masyarakat ini berkait dengan kualitas dan kuantitas dari pelayanan yang diberikan.

Pelayanan dibagi menjadi 2 (dua) hal, yaitu pelayanan jasa dan pelayanan barang. Pelayanan jasa merupakan hal yang abstrak, sehingga sulit untuk dinilai, tetapi bisa untuk dinilai. Pelayanan Jasa dan Pelayanan Barang, saling mempengaruhi, dan saling berhubungan, seperti dapat dilihat pada Tabel II.2 berikut ini.

Tabel II.2
Perbedaan Karakteristik Antara "Barang" dan "Jasa"

Barang	Jasa
Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Bersifat homogen (satu barang dapat berlaku untuk semua orang)	Bersifat heterogen (satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai / sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain)
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsinya	Proses produksi dan distribusinya berlangsung secara bersamaan dengan proses konsumsinya
Berupa barang / benda	Berupa proses / kegiatan
Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara pembeli dan penjual
Pengguna barang (pembeli) tidak terlibat dengan proses produksinya	Pengguna barang (pembeli) terlibat dengan proses produksinya
Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan sebagai persediaan
Dapat terjadi pindah kepemilikan	Tidak dapat terjadi pindah kepemilikan

(Sumber : Gronroos dalam LAN, 2003;8)

E.S Savas, 1987 (LAN, 2003:10) Mengelompokan berbagai jenis barang dan jasa menurut : Konsep *Exclusion and Consumption* (lihat Tabel II.3).

Tabel II.3
Konsep *Exclusion and Consumption*

<i>Exclusion</i>	<i>Consumption</i>	
	Konsumsi Individual	Konsumsi Kolektif
Mudah mencegah orang lain ikut menikmati	Barang Privat	Barang Semi Publik
Mudah mencegah orang lain ikut menikmati	Barang Semi Privat	Barang Publik

(Sumber : Savas dalam LAN, 2003:10)

Dari konsep yang ditawarkan oleh E.S Savas (Ibid:10), dapat diuraikan sebagai berikut :

Ciri-ciri Barang Privat :

- 1) Barang dan jasa ini pada umumnya dikonsumsi secara individual.
- 2) Tidak dapat diperoleh sipemakai tanpa persetujuan pemasoknya. Bentuk persetujuannya dilakukan dengan penetapan dan negosiasi harga tertentu.

Ciri-ciri Barang Semi Privat :

- 1) Barang dan jasa ini pada umumnya dikonsumsi secara individual, namun sulit mencegah orang lain untuk memperolehnya meskipun mereka tidak mau membayar.
- 2) Barang Semi Publik, penyediaannya dilakukan oleh swasta dan pemerintah.

Ciri-ciri Barang Semi Publik :

- 1) Barang dan jasa ini pada umumnya digunakan secara bersama-sama.
- 2) Pengguna barang harus membayar, apabila tidak mau membayar, maka mereka tidak akan menikmati barang tersebut.
- 3) Barang Publik, penyediaannya dilakukan oleh pemerintah.

Ciri-ciri Barang Publik :

- 1) Barang dan jasa ini pada umumnya digunakan secara bersama-sama.
- 2) Tidak mungkin mencegah seseorang untuk ikut menikmatinya.
- 3) Barang Privat dan Barang Semi Privat, penyediaannya dilakukan oleh pihak swasta.

Pelayanan Publik yang dikelola Pemerintah, mempunyai ciri-ciri:

- 1) Memiliki dasar hukum yang jelas penyelenggaraannya.
- 2) Memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani.
- 3) Memiliki tujuan sosial.
- 4) Dituntut untuk akuntabel kepada publik.
- 5) Memiliki susunan indikator kinerja yang perlu kelugasan.
- 6) Seringkali menjadi sasaran isu politik.

Pelayanan Publik yang dikelola oleh Swasta, mempunyai ciri-ciri :

- 1) Didasarkan pada kebijakan pimpinan.
- 2) Terfokus pada pemegang saham (*stakeholders*) dan manajemen.
- 3) Memiliki tujuan mencari keuntungan.
- 4) Harus akuntabel pada kalangan terbatas.
- 5) Kinerjanya ditentukan atas dasar kinerja manajemen.
- 6) Tidak terlalu terkait dengan isu politik.

Tabel II.4
Bentuk dan Ciri Organisasi Publik

No.	Organisasi Pelayanan Publik	Kelebihan	Kekurangan
1.	Mekanisme Pasar (swasta).	1. Bekerja lebih efisien kalau penilaian barang dan jasa yang akan diproduksi	1. Cenderung tidak bekerja secara efisien ketika pelayanan yang diselenggarakan

		<p>itu sederhana.</p> <p>2. Bekerja baik apabila tersedia informasi mengenai harga yang mana informasi tersebut juga terdistribusikan secara merata kedalam masyarakat.</p>	<p>itu berupa barang publik atau memiliki eksternalitas.</p> <p>2. Mekanisme pasar juga tidak dapat bekerja secara efisien ketika terjadi eksternalitas, karena eksternalitas membuat harga produk atau tidak mencerminkan biaya senyatanya.</p> <p>3. Mekanisme pasar tidak akan bekerja secara wajar kalau terjadi <i>economic of scale</i>.</p> <p>4. Mekanisme pasar memiliki potensi untuk menciptakan berbagai bentuk bias yang cenderung menguntungkan elit ekonomi dan politik, seperti ketimpangan distribusi pendapatan dan pelayanan.</p> <p>5. Akses terhadap pelayanan akan sangat ditentukan oleh daya beli, yang sering kali tidak terdistribusikan secara merata dalam masyarakat.</p>
No.	Organisasi Pelayanan Publik	Kelebihan	Kekurangan

			Karena itu penyerahan pelayanan publik pada mekanisme pasar bisa menimbulkan ketimpangan pelayanan.
2.	Birokrasi Pemerintah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberadaannya tidak terpengaruh oleh sumber dana. 2. Lebih sesuai untuk melaksanakan pelayanan yang penilaiannya sulit dilakukan. 3. Dapat berjalan lebih baik jika ada peraturan yang mengatur keberadaan dan prosedur pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sering menjadi sumber in-efisiensi adalah tidak adanya kaitan antara <i>cost and revenues</i>. 2. Kecenderungan untuk menghasilkan ketimpangan kekuasaan dan memberi <i>privileges</i> kepada kelompok tertentu dalam masyarakat.
3.	LSM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cocok untuk pelayanan yang bersifat unik. 2. Kalau ada nilai-nilai dan tradisi tertentu yang mampu mengintegrasikan dan mendorong mereka untuk terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan itu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterbatasan dalam mobilisasi <i>resources</i> terutama untuk penyelenggaraan pelayanan sosial yang berskala luas dan berkelanjutan. 2. Kegiatan yang suka rela juga sering menciptakan masalah <i>free rider</i>. 3. Cenderung bersifat partikularis. 4. Ketergantungan terhadap donor. 5. Penanganan masalah oleh organisasi <i>non</i>

			<i>profit</i> sering kali kurang profesional.
--	--	--	---

(Sumber : Bryson dalam LAN, 2003;13)

Merujuk pada pemahaman diatas paradigma pelayanan publik yang bergeser, mengarah pada terpenuhinya kebutuhan masyarakat pengguna layananan, pemberi pelayanan diharapkan mampu untuk melayani, menjadi pelayan masyarakat, bukan untuk dilayani. Pelayanan publik lebih dipopulerkan dengan istilah Pelayanan Prima : Pelayanan Satu Atap, Pelayanan Satu Pintu.

Ciri-ciri Pelayanan Publik yang mengutamakan Kepuasan Pelanggan :

- 1) Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- 2) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- 3) Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- 4) Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran dengan orientasi pada hasil (*outcomes*) yang sesuai dengan input yang digunakan.
- 5) Lebih mengutamakan apa yang diinginkan masyarakat.
- 6) Pemerintah juga berhak memperoleh pendapat dari pelayanan yang dilaksanakan (pada hal tertentu).
- 7) Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan.
- 8) Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan.
- 9) Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

b Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik

Konsep kepemimpinan yang ada harus mengacu pada bahwa pimpinan dan staf mempunyai kedudukan yang sama, bermitra sederajat dan mempunyai tanggung jawab yang sama dalam mensukseskan pelayanan publik dalam suatu organisasi. Pimpinan mempunyai tanggung jawab yang sangat besar dalam peran sertanya meningkatkan pelayanan publik.

Ada beberapa strategi yang dapat digunakan oleh pimpinan suatu organisasi untuk memajukan kinerja organisasi yang dipimpinnya. Strategi itu antara lain :

- 1) Organisasi penyedia pelayanan publik harus lebih berorientasi pada pemberian kepuasan pada pelanggan.
- 2) Dengan adanya struktur organisasi yang lebih bersifat datar (miskin struktur, banyak fungsi) akan lebih bagus daripada struktur organisasi yang tinggi (kaya struktur, miskin fungsi), karena hal ini akan mengakibatkan mudahnya komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan staf serta para pelanggannya sehingga kepuasan kepada pelanggan yang merupakan tujuan utama dapat tercapai.
- 3) Organisasi yang berkualitas bukan hanya berorientasi pada proses produksi pelayanannya, tetapi juga kerjasama antar instansi bila dibandingkan dengan kerjasama atau eksistensi antar unit.
- 4) Pimpinan menterjemahkan visi dan misi organisasi yang dipimpinnya menjadi strategi kepuasan. Sumber daya yang ada digunakan secara efektif dan efisien. Visi dan misi organisasi diterjemahkan dalam suatu kebijakan pimpinan. Kemudian kebijakan tersebut disosialisasikan kepada semua staf yang ada agar bisa bersama-sama mensukseskan tujuan organisasi.
- 5) Dalam kebijakan yang dibuat oleh pimpinan, harus mengutamakan kepada kepentingan pelanggan. Dilakukan survey-survey tentang apa yang menjadi keinginan dan harapan-harapan pelanggan.
- 6) Perbaikan kinerja didalam organisasi yang dipimpin dilakukan secara bertahap.

7) Menggunakan pedoman "*the righth man on the righth place*". Senantiasa mengikut sertakan para staf dalam aktivitas didalam organisasi.

8) Senantiasa mengantisipasi perubahan lingkungan yang ada.

Dow (1993) dalam LAN (2003:31) menggunakan *System Tender Loving Care (TLC)* yang merupakan : "Suatu pendekatan kepada pegawai dengan menggunakan cara-cara atau pendekatan dengan penuh kasih sayang serta perhatian yang simpatik atau ramah". Namun dalam konsep TLC ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu : keadilan dan kebebasan, pengembangan dan pelatihan, kompensasi, penghargaan, keikutsertaan dan kesempatan. Dalam pengelolaan pelayanan publik dapat juga digunakan konsep Sistem *Reward and Punishment*. Didalam *Reward* (penghargaan) terdapat 3 (tiga) klasifikasi, yaitu :

1) *Individual Monetary*.

Pemberian penghargaan, berupa uang atau bonus-bonus lainnya, kepada pegawai yang telah berprestasi secara individual.

2) *Group Monetary*.

Pemberian penghargaan berupa uang atau bonus-bonus lainnya, kepada beberapa pegawai yang telah berprestasi secara kelompok.

3) *Non Monetary*.

Pemberian penghargaan tidak berupa uang atau bonus-bonus lainnya, kepada beberapa pegawai yang telah berprestasi.

c. Kelompok dan Pola Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

1) Pelayanan Utama (*Core Services*).

Pelayanan utama adalah sebuah bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik kepada pelanggan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi utama dari organisasi yang dijalankan.

2) Pelayanan Fasilitas (*Facilitating Services*.)

Pelayanan fasilitas adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk menunjang pelayanan utama. Apabila pelayanan fasilitas ini tidak diberikan, maka pelayanan utama tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

3) Pelayanan Pendukung (*Supporting Services*).

Pelayanan pendukung adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk menambah nilai atau kualitas dari pelayanan utama.

Pelayanan menurut sudut pandang pelanggan dibagi menjadi 2 (dua), yaitu pelayanan internal dan eksternal. Pelayanan internal adalah pelayanan yang diberikan didalam tubuh organisasi itu sendiri. Sedangkan pelayanan eksternal adalah pelayanan kepada pelanggan diluar organisasi. Terdapat berbagai jenis pelayanan, yaitu :

1) Berdasarkan fungsi pemerintah. Dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu :

a) *Environmental Services* : penyediaan sarana dan prasarana publik.

b) *Development Services* : bersifat enabling dan facilitating, untuk membantu kelancaran pelayanan yang terjadi, misalnya dibidang kesehatan, pendidikan, agama dan lain-lain.

c) *Protective Services* : penyediaan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada pelanggan.

2) Pengelompokan pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

- a) Kelompok Pelayanan Administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- b) Kelompok Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik.
- c) Kelompok Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Sedangkan pola pengelolaan pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut diatas dibagi menjadi 4 (empat), yaitu :

- 1) Fungsional, yaitu pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Terpadu.
 - a) Terpadu Satu Atap, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - b) Terpadu Satu Pintu, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

- 4) Gugus Tugas, adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan. Berdasarkan alasan ekonomi, dibagi menjadi :
- a) Pelayanan *Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang bertujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya. Dilakukan oleh BUMN / BUMD dengan modal milik negara dan mencari keuntungan yang besar, dengan kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.
 - b) Pelayanan sebagai instrumen pajak, yang diwujudkan dengan pemberian hak atas tanah dan bangunan, hak pengelolaan yang dikenai pajak atau retribusi.
 - c) Pelayanan *Non Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang tidak mencari keuntungan dalam bentuk uang.

5. Paradigma Pelayanan Publik Baru (*New Public Services Paradigm*)

Paradigma baru administrasi publik, menyebabkan pola hubungan antara negara dengan masyarakat, yang lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat. Akibatnya negara dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik dan lebih demokratis. Pemahaman yang senada diberikan oleh Denhardt bahwa paradigma baru pelayanan publik (*New Public Services Paradigm*) lebih diarahkan pada "*democracy, pride and citizen*". Lebih lanjut dikatakan bahwa "*Public servants do not delevor customer service, they delevor democracy*" Oleh sebab itu nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar dalam penyelenggaraan administrasi publik. (Larasati, 2007:40)

Perjalanan demokratisasi yang berlangsung di Indonesia memberikan pelajaran yang berharga bagi pemerintah (birokrasi) dan warga negara (*citizen*). Wajah dan sosok birokrasi kini mengalami perubahan dari birokrasi yang kaku berorientasi ke atas menuju ke arah birokrasi yang lebih demokratis, responsif, transparan, non partisan. Birokrasi tidak dapat lagi menempatkan diri sebagai sosok institusi yang angkuh dan tak tersentuh oleh kritik dari pihak luar birokrasi. Gelombang reformasi politik yang terjadi tahun 1997 telah mampu meruntuhkan tembok "keangkuhan" birokrasi

dan melahirkan masyarakat sipil (*civil society*) yang kuat. Tuntutan masyarakat akan perbaikan kinerja birokrasi telah menjadi wacana publik di era reformasi sekarang ini. Di samping itu, semakin maraknya isu demokratisasi telah memperkuat posisi masyarakat sipil untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi. Dalam konteks demikian, birokrasi perlu merevitalisasi diri untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang demokratis, efisien, responsif dan transparan. (Ibid:40)

Dalam model *new public service*, pelayanan publik berlandaskan pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elite politik seperti yang tertera dalam aturan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peranan pemerintah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari warga negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada. Dalam model ini, birokrasi publik bukan sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan hukum, tetapi juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Itulah serangkaian konsep pelayanan publik yang ideal masa kini di era demokrasi (Ibid:40-41).

Pada Tabel II.5 berikut ini dapat dilihat dengan lebih jelas pergeseran paradigma pelayanan publik.

Tabel II.5
Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	Old Public Adm.	New Public Adm.	New Public Service
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai.
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab	Clients dan pemilih	Customers	Warganegara (citizens)
Peranan pemerintah	Rowing (pengayuh)	Steering (mengarahkan)	Negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas

Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan customers	Multi aspek: Akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara
---------------	-------------------------------	---	--

(Sumber : Diadopsi dari Denhardt dan Denhardt, 2000:28-29, dikutip dari Larasati, 2007:41-42)

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *New Public Service* sebagaimana didiskusikan diatas adalah bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas. Ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat (Ibid:42).

Secara umum di negara kita Pelayanan Publik pada dasarnya belum memperhatikan kepentingan dan kepuasan masyarakat penggunaanya, sehingga pelayanan publik masih mengarah pada otoritas pemimpinnya saja, dan belum diselenggarakan sesuai dengan paradigma yang berkembang dan menjadi tuntutan saat ini.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa pengertian tentang kualitas, menurut *The European Organization for Quality Control (EOQC) and The American Society for Quality Control* (Morgan dan Murgatroyd dalam Warella, 1997:16) yang menyebutkan : “*Quality is the totality of features of a product services that bears on it’s ability to satisfy given needs* (kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat)”. Dari definisi ini, ada beberapa perbedaan antara kualitas barang dan kualitas jasa. Dari sudut kualitas barang, beberapa pandangan tentang definisi kualitas mencakup :

a. *Product-based emphasis* : *quality is related to the content of the product.*

- b. *Manufacturing emphasis* : this is conformance to specification of the product.
- c. *Customer / user-based emphasis* : this is the fitness for purpose view in the eyes of the user or costumer.
- d. *Value-based emphasis* : this is the composite of the manufacturing and user emphasis.

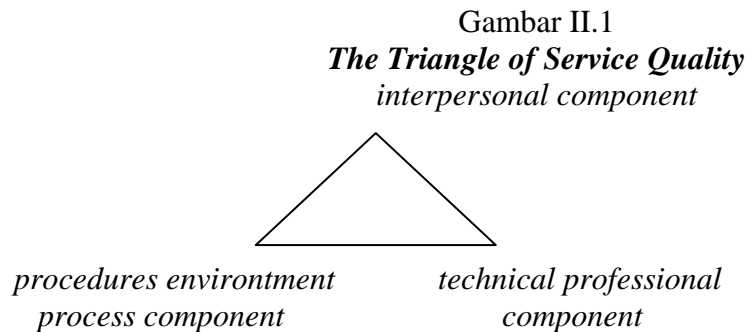
Morgan dan Murgatroyd (Ibid:19) menyebutkan ada 10 (sepuluh) kriteria yang biasa digunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik :

- a. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu.
- b. *Responsiveness*, yaitu ketersediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan.
- c. *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.
- d. *Access*, yaitu kemudahan untuk melakukan kontak dengan lembaga penyedia jasa.
- e. *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan.
- f. *Communication*, yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
- g. *Credibility*, yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- h. *Security*, yaitu bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan.
- i. *Understanding the costumers*, yaitu berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.
- j. *Appearance presentation*, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personel dan peralatan yang digunakan.

Dari 10 (sepuluh) kriteria yang diajukan oleh Morgan dan Murgatroyd tersebut diatas, dapat dibandingkan juga tentang kriteria kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Parasuraman et. al, yang dikenal dengan *Servqual*, yaitu : "*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Emphaty, Access, Communication dan Understanding the costumers*".

Dalam kriteria kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Morgan dan Murgatroyd, mereka juga mengungkapkan adanya suatu konsep tentang perlunya keseimbangan antara 3 (tiga) komponen dalam penyediaan pelayanan, komponen yang pertama adalah *interpersonal component*, berikutnya

adalah *procedures envirointment* dan *process component*, sedangkan yang ketiga adalah *technical professional component*, yang kesemuanya itu disebut dengan *The Triangle of Service Quality*.



(Sumber : Warella dalam Administrasi Negara Dan
Kualitas Pelayanan Publik, 1997:20)

Pengertian lain mengenai kualitas pelayanan, adalah menurut Goesch and Davis (LAN, 2003:17), yang menyebutkan bahwa : “Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Atau, terpenuhinya / sesuai harapan / kebutuhan pelanggan”.

Sedangkan menurut Evans and Lindsay (LAN, 2006:16), lebih menekankan kualitas pelayanan dilihat dari berbagai sudut pandang, antara lain :

- a. Sudut Pandang Konsumen adalah sesuatu yang baik / prima / *excellent* dimata konsumen.
- b. Sudut Pandang *Product Base* adalah suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.
- c. Sudut Pandang *User Base* adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan.
- d. Sudut Pandang *Value Base*, adalah keterkaitan antara kegunaan dengan harga.

Berdasarkan hasil penelitian Pusat Studi Kependudukan UGM (2002), kinerja pelayanan yang buruk antara lain ditandai oleh beberapa hal seperti (LAN, 2003:2) :

- a. Ketidakpuasan masyarakat pada umumnya terletak pada waktu, biaya dan cara pelayanan.
- b. Masih terdapat deskriminasi pelayanan, yang pada umumnya didasarkan pada deskriminasi atas hubungan pertemanan, afiliasi politik, etnis dan bahkan agama.
- c. Hal-hal seperti rantai birokrasi, suap dan pungli menjadi semakin diterima dan dianggap wajar.
- d. Orientasi pelayanan tidak terhadap pengguna jasa tetapi pada kepentingan pemerintah dan pejabatnya.
- e. Budaya yang berkembang bukan budaya pelayanan melainkan budaya kekuasaan.
- f. Prinsip yang mendasari sistem pelayanan bukan *trust* melainkan *distrust*, prosedur yang diterapkan bukan untuk memfasilitasi tetapi untuk mengontrol perilaku.
- g. Kewenangan untuk melayani terdistribusi pada banyak satuan birokrasi.

Pelayanan publik yang baik, yang merupakan harapan dari para pelanggan, yang merupakan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat selesai, tidak mengandung banyak kesalahan, pelayanan yang menyenangkan, pelayanan yang telah mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Oleh karena itu kemudian muncul beberapa kriteria pelayanan (LAN, 2006:17-20), yaitu :

- a. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggung jawab dari petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan harus diperhatikan.
- f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.

- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperoleh dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
- n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang / jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Ada pakar yang menguraikan tentang kualitas pelayanan berdasarkan makna kata yang dikandungnya, seperti yang disampaikan oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman (2003:7) yang menyampaikan makna kualitas pelayanan dari definisi konvensional kualitas dan strategis. Kualitas mengacu pada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas, maka kedua kualitas yang dimaksud harus terpenuhi. Master dalam Dadang Juliantara mengemukakan berbagai hambatan dari pengembangan sistem manajemen kualitas, yang antara lain :

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
- b. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
- c. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
- d. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
- e. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
- f. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi.
- g. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
- h. Ketidacukupan sumber daya dan dana.
- i. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
- j. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
- k. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
- l. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama.

7. Kepuasan Masyarakat

- a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan,

baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas yaitu kualitas layanan, *performance*, *availability*, *durability*, *aesthetic*, *reability*, *maintainability*, *logistic*, *supprtability*, *costomer service*, *training*, *delivery*, *billing*, *shipping*, *repairing*, *marketing*, *warranty*, dan *life cycle cost*.

Melalui komunikasi, baik antar pelanggan maupun dengan *supplier* akan menjadikan harapan bagi pelanggan terhadap kualitas produk yang akan dibelinya. Pemahaman terhadap harapan-harapan pelanggan oleh *supplier* merupakan *input* untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas produk, baik barang maupun jasa. Pelanggan akan membandingkan dengan produk jasa lainnya. Bilamana harapan-harapannya terpenuhi, maka akan menjadikannya pelanggan loyal, puas terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya. Sebaliknya, bilamana tidak puas, *supplier* akan ditinggalkan oleh pelanggan.

Kunci keputusan pelanggan berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian produk barang dan jasa. Kerangka kepuasan pelanggan tersebut terletak pada kemampuan *supplier* dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga penyampaian produk, baik barang maupun jasa oleh *supplier* sesuai dengan harapan pelanggan. Selain faktor-faktor tersebut di atas, dimensi waktu juga mempengaruhi tanggapan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk, baik barang maupun jasa.

b. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan Masyarakat / Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap produksi air minum di antaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- 2) Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

c. Konsep Pengukuran Kepuasan Masyarakat / Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (Ibid:148) terdapat 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Sistem keluhan dan saran.

Artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.

- 2) Survei kepuasan pelanggan.

Artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga

memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut:

- a) *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
- b) *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
- c) *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d) *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.

3) *Ghost shopping*.

Artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan / pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4) *Lost customer analysis*.

Artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek

mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (i) untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis; (ii) mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan; (iii) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (Ibid:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu :

- 1) Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
- 2) Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu :
 - a) Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan.
 - b) Tingkat ketidakpuasan pelanggan.
 - c) Manfaat yang diperoleh.
 - d) Pengetahuan dan pengalaman.

- e) Sikap pelanggan terhadap keluhan.
- f) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.
- g) Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

8. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengertian umum tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Kep. Men. PAN

No : KEP/25/M.PAN/2/2004, antara lain mengenai pengertian dibawah ini :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN / BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN / BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya

ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Dalam pengukuran IKM ini diharapkan akan memberikan manfaat serta kegunaan sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat, maka diperlukan suatu indeks yang merupakan rasio antara nilai sebenarnya dengan nilai tertentu yang menjadi dasar perhitungan perbandingan. Dengan demikian, indeks sering digunakan sebagai alat untuk melihat kemajuan / kemunduran atau peningkatan / penurunan ukuran tentatif tertentu (pelanggan / masyarakat). (LAN, 2006:244).

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dimaknai sebagai data atau informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan. Adapun untuk mempermudah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, peneliti berpedoman pada Kep. Men. PAN No. 25 tahun 2005 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam keputusan tersebut, ada 14 (empat belas) unsur pelayanan sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan petugas pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas pelayanan terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan.
- e. Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan.
- g. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
- h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status yang dilayani.
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu perilaku petugas pelayanan secara sopan, ramah, menghargai, dan menghormati.
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian Biaya Pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
- m. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga memberi rasa nyaman.
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan.

9. Diagram Kartesius

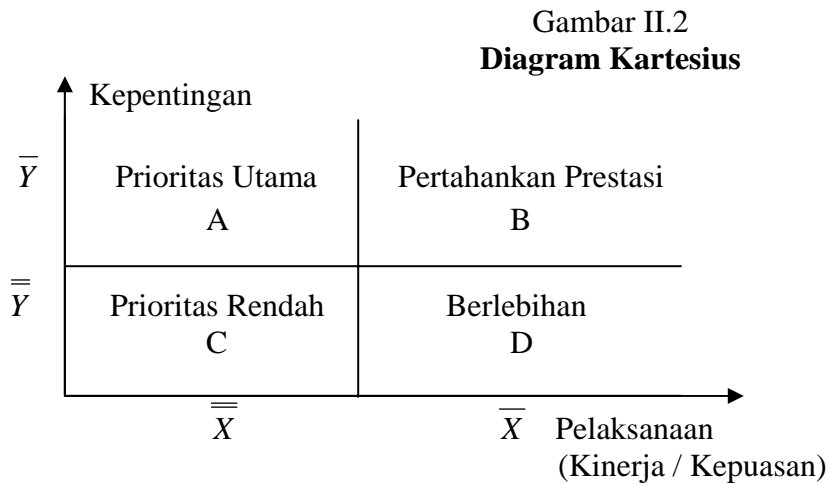
Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh 2 (dua) buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\bar{\bar{X}}$, $\bar{\bar{Y}}$), dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan pengguna jasa / pelanggan seluruh faktor dan $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor.

Rumus :

$$\boxed{\bar{\bar{X}} = \frac{\sum i^N = 1\bar{\bar{X}}i}{K}} \text{ dan } \boxed{\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum i^N = 1\bar{\bar{Y}}i}{K}}$$

K = Banyak Faktor

Berikut ini adalah Gambar Diagram Kartesius :



Sumbu Dalam Diagram Kartesius :

- Sumbu X = Sumbu Mendatar (Skor Tingkat Pelaksanaan Kinerja)
- Sumbu Y = Sumbu Vertikal (Skor Tingkat Kepentingan)

Keterangan Diagram Kartesius :

- A = Menunjukkan item faktor atau item yang dianggap penting mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun organisasi publik belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa, sehingga pengguna jasa menjadi kecewa atau tidak puas.
- B = Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh organisasi publik, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat

memuaskan.

- C = Menunjukkan beberapa faktor atau item yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh organisasi publik biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D = Menunjukkan faktor atau item yang mempengaruhi pengguna jasa kurang penting, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Menurut Sugiono dalam Metode Penelitian Administrasi, terdapat beberapa jenis penelitian. Jenis-jenis penelitian ini dikelompokkan menurut tujuan penelitian, pendekatan penelitian, tingkat eksplanasi dan jenis data yang digunakan, seperti pada Tabel III.1 dibawah ini.

Tabel III.1
Jenis Penelitian

Tujuan Penelitian	Pendekatan Penelitian	Tingkat Eksplanasi	Jenis Data
1. Murni. 2. Terapan.	1. <i>Survey</i> . 2. <i>Ex. Post Facto</i> . 3. Eksperimen. 4. Naturalistik. 5. <i>Policy Research</i> . 6. <i>Action Research</i> . 7. Evaluasi. 8. Sejarah.	1. Deskriptif. 2. Komparatif. 3. Asosiatif.	1. Kuantitatif. 2. Kualitatif. 3. Gabungan keduanya.

(Sumber : Sugiono, Metode Penelitian Administrasi, 1997:2)

Penulisan penelitian “*Analisis Kinerja Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Demak*” ini dengan menggunakan tujuan penelitian adalah penelitian terapan (*applicatif science*). Dimana penelitian terapan adalah penelitian yang mempergunakan pengetahuan ilmiah yang telah diketahui untuk memecahkan masalah-masalah kehidupan praktis.

Berikutnya mengenai pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian survey. Kerlinger (1973) dalam Sugiono menyampaikan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sample yang diambil dari populasi tersebut.

Dalam tabel diatas disebutkan juga tentang tingkat eksplanasi. Yang dimaksud dengan tingkat eksplanasi adalah tingkat penjelasan, bagaimana variabel-variabel yang diteliti akan menjelaskan obyek yang diteliti melalui data yang terkumpul. Dalam penelitian ini menggunakan jenis tingkat eksplanasi penelitian deskriptif. Dimana penelitian deskriptif itu sendiri mempunyai arti penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah gabungan data kuantitatif dan kualitatif. Data kualitatif digunakan untuk memperkaya hasil penelitian yang didapat dengan melakukan *indepth interview*.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Didalam penelitian ini, dibatasi pada lokus penelitian yaitu di PDAM Kabupaten Demak. Sedangkan fokus penelitiannya adalah menganalisis kualitas pelayanan yang meliputi besarnya angka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, kinerja pelayanan serta tingkat kesesuaian antara kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pelanggan dengan kinerja yang telah dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak. Sementara situs penelitiannya adalah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Demak yang meliputi 3 (tiga) aktivitas yaitu : pendaftaran sebagai pelanggan baru, pembayaran tagihan rekening PDAM serta pengaduan dan penanganan keluhan pelanggan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam kajian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak, yang beralamat di Jl. Sunan Kalijaga No. 64 Demak 59511. Dimana PDAM adalah penyedia pelayanan publik dibidang penyediaan air bersih.

D. Variable Penelitian

1. Definisi Konsep

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah pelanggan PDAM Kabupaten Demak. Sedangkan kinerja pelayanan publik PDAM Kabupaten Demak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat pencapaian hasil yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berdasarkan perspektif konsumen atau pelanggan yang dilayaninya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kep. Men. PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004, maka ada 14 (empat belas) unsur yang *relevan*, *valid* dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam penelitian ini. Unsur-unsur tersebut yaitu :

- a. Prosedur Pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan.
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan.
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.
- e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan.
- g. Kecepatan Pelayanan.
- h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas.
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan.
- k. Kepastian Biaya Pelayanan.
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan.

- m. Kenyamanan Lingkungan.
- n. Keamanan Pelayanan.

2. Definisi Operasional.

Definisi operasional dapat dikatakan pula sebagai petunjuk pelaksanaan tentang bagaimana cara mengukur variabel yang diteliti. Pada penelitian ini definisi operasionalnya dapat dilihat pada Tabel III.2 berikut ini.

Tabel III.2
Matriks Indikator dan Sub Indikator
Untuk Mengetahui IKM di PDAM Kabupaten Demak

No.	Unsur Pelayanan	Sub Unsur / Sub Indikator	Item
1	2	3	4
1.	Prosedur Pelayanan	Prosedur Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	1
		Prosedur Pembayaran Rekening	2
		Prosedur Pengaduan dan Penanganan Keluhan	3
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	4
		Persyaratan Pembayaran Rekening	5
		Persyaratan Pengaduan dan Penanganan Keluhan	6
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai pelanggan Baru	7
		Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening	8
		Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	9
4.	Kedisiplinan	Kedisiplinan Petugas	10

	Petugas Pelayanan	Pelayanan dalam melayani pelanggan	
		Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pembayaran rekening	11
		Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pembayaran rekening	12
		Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru	13
		Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru	14
		Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan	15
		Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan	16
No.	Unsur Pelayanan	Sub Unsur / Sub Indikator	Item
1	2	3	4
		Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Prosedur yang telah ditetapkan	17
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	18
		Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening	19
		Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	20
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	21

		Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening	22
		Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	23
7.	Kecepatan Pelayanan	Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	24
		Ketepatan Waktu dalam Melayani Pembayaran Rekening	25
		Ketepatan Waktu dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	26
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	27
		Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening	28
		Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan	29
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	30
No.	Unsur Pelayanan	Sub Unsur / Sub Indikator	Item
1	2	3	4
		Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening	31
		Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan	32
10.	Kewajaran Biaya	Tarif di PDAM Kab. Demak	33

	Pelayanan	Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	34
		Penerapan Denda	35
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	Kepastian Tarif	36
		Kepastian Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	37
		Penerapan Denda	38
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	39
		Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	40
		Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pembayaran Rekening	41
		Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pembayaran Rekening	42
		Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan	43
		Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan	44
		Kepastian Jadwal Hari Pelayanan	45
13.	Kenyamanan Lingkungan	Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	46
		Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan	47
No.	Unsur Pelayanan	Sub Unsur / Sub Indikator	Item
1	2	3	4
		Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pembayaran Rekening	48
14	Keamanan	Keamanan di PDAM	49

	Pelayanan	Kabupaten Demak	
		Keamanan di Ruang Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	50
		Keamanan di Ruang Pembayaran Rekening	51
		Keamanan di Ruang Pengaduan dan Penanganan Keluhan	52
		Keamanan di Tempat Parkir	53
		Keamanan di Mushola	54
		Keamanan di Kantin	55

(Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004 yang telah diolah)

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam pengukuran “*Analisis Kinerja Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Demak*”, menurut sumbernya (Mantra, 2001:47) ada 2 (dua) jenis, yaitu :

1. Data primer yaitu data yang didapat langsung dari lapangan, yang bersumber pada hasil wawancara terstruktur (*indepth interview*) terhadap responden dengan menggunakan kuesioner terbuka.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung, yang berupa dokumen-dokumen atau laporan-laporan dari PDAM Kabupaten Demak.

F. Instrumen Penelitian

Untuk instrumen pada penelitian kuantitatif yang digunakan adalah kuesioner terbuka. Kuesioner terbuka yang diberikan kepada 150 (seratus lima puluh) orang responden dibuat dalam

bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Yang disertai dengan alasan atau pendapat dari responden. Sedangkan pada penelitian kualitatif, instrumen yang digunakan adalah pendapat dari *key person* yang dalam hal ini adalah Direktur PDAM Kabupaten Demak. Pendapat tersebut kemudian dilengkapi juga dengan pendapat dari pegawai atau petugas pelayanan PDAM Kabupaten Demak yang telah ditunjuk oleh *key person*.

G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kabupaten Demak pada bagian kantor Induk. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah secara *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti sedang melakukan pembayaran rekening, sehingga dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang secara kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Responden yang diteliti adalah pelanggan yang telah mengalami mendapatkan pelayanan dari PDAM Kabupaten Demak berupa pendaftaran sebagai pelanggan baru, melakukan pembayaran rekening dan pernah melakukan pengaduan keluhan. Sampel yang dijadikan responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang, dimana penentuan ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Dari hasil penelitian didapat data secara kuantitatif berupa perhitungan angka tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pelanggan, serta data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan responden, juga dilakukan wawancara mendalam atau *indepth interview* yang dimulai dengan *key person* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak, yang selanjutnya secara *snowball*

dilakukan wawancara mendalam dengan pegawai PDAM Kabupaten Demak ataupun dengan petugas pemberi pelayanan kepada pelanggan menurut petunjuk dari *key person*.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan cara :

1. Survey.

Survey dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah pelanggan PDAM Kabupaten Demak, dengan cara mengamati keadaan yang sebenarnya di lapangan dengan pengisian kuesioner oleh pelanggan PDAM Kabupaten Demak.

2. Wawancara.

Teknik wawancara digunakan oleh penulis untuk mengetahui kepuasan masyarakat. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data-data yang akurat dari ahlinya (dalam hal ini adalah responden, *key person* dan karyawan / karyawan PDAM Kabupaten Demak).

3. Studi Pustaka.

Studi pustaka terhadap dokumen-dokumen yang dapat menunjang atau melengkapi analisis penelitian ini.

I. Teknik Analisa Data

Langkah-langkah penyusunan Analisis Kinerja Pelayanan Publik PDAM Kabupaten Demak, meliputi 2 (dua) tahapan utama, yang pertama adalah tahapan teknik analisa data secara kuantitatif dan yang kedua adalah teknik analisa data secara kualitatif. Pada bagian pertama ini (kuantitatif) diuraikan sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan, meliputi :

a. Penetapan Pelaksanaan.

Dalam hal ini penyusunan “*Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak*” melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

b. Penyiapan Bahan.

1) Kuesioner.

Dalam penyusunan IKM PDAM Kabupaten Demak menggunakan alat bantu yaitu berupa kuesioner terbuka.

2) Bagian Dari Kuesioner.

Bagian-bagian dalam kuesioner telah ditentukan seperti dalam Kep. Men. PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, dimana kuesioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian:

- a) Bagian I : Identitas responden, yang meliputi nomor responden, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
- b) Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah.
- c) Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk Jawaban.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu :

- a) Katagori tidak baik, diberi nilai 1.
- b) Katagori kurang baik, diberi nilai 2.
- c) Katagori baik, diberi nilai 3.

- d) Katagori sangat baik, diberi nilai 4.
- c. Penetapan Responden.

Jumlah responden minimal 150 orang dari jumlah populasi penerimaan layanan dengan dasar :

$$(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah Responden}$$

2. Tahap Pelaksanaan Pengumpulan Data, meliputi :

- a. Pengumpulan Data terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
- b. Pengisian Kuesioner, yang dilakukan melalui wawancara mendalam.

3. Tahap Pengolahan Data, meliputi :

a. Metode Pengolahan Data.

- 1) Editing, yaitu kegiatan memeriksa dan meneliti kembali data yang diperoleh dari hasil wawancara dari daftar pertanyaan, untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sudah cukup, atau masih membutuhkan adanya pembetulan
- 2) Koding, yaitu melakukan klasifikasi data dari jawaban responden dengan memberikan kode atau simbol serta skor menurut kriteria yang telah ditentukan.
- 3) Tabulasi, yaitu melakukan pengolahan data kedalam bentuk tabel dengan memproses hitung frekuensi dari masing-masing katagori.
- 4) Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$BobotNilaiRata - rataTertimbang = \frac{JumlahBobot}{JumlahUnsur} = \frac{1}{4} = 0,071$$

- 5) Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- 6) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai dengan 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

- 7) Kemudian dari hasil perhitungan yang telah didapat, dikategorikan sebagai berikut :

Tabel III.3
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

(Sumber : Kep. Men. Pan No. KEP/25/M.PAN/2/2004)

- b. Perangkat Pengolahan.

Pengolahan data dengan menggunakan komputer.

- c. Pengujian Kualitas Data.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk

mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisa obyektivitas.

d. Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Hasil akhir kegiatan penyusunan IKM dari setiap unit pelayanan PDAM Kabupaten Demak disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1) Indeks Per Unsur Pelayanan.

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,071.

2) Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Selanjutnya adalah teknik analisa data secara kualitatif. Pada teknik yang kedua ini ada beberapa tahapan, yaitu :

1. Data kualitatif diperoleh dari alasan atau pendapat responden dari setiap item pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Didalam kuesioner tersebut terdapat 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dipertanyakan yang terinci menjadi 55 (lima puluh lima) item pertanyaan.
2. Alasan atau pendapat responden tersebut dipisahkan menurut 2 (dua) katagori, yaitu :
 - a. Alasan atau pendapat responden yang mendukung.

Yaitu bahwa alasan atau pendapat responden lebih memberikan dukungan atau pernyataan positif terhadap item yang dipertanyakan.

- b. Alasan atau pendapat responden yang tidak mendukung.

Yaitu bahwa alasan atau pendapat responden yang tidak memberikan dukungan atau pernyataan negatif terhadap item yang dipertanyakan.

3. Kedua katagori tersebut dimasukkan kedalam setiap nilai rata-rata skore unsur pelayanan untuk lebih memperkaya data yang telah diperoleh secara kuantitatif.
4. Selanjutnya pada penelitian ini data kualitatif juga diperoleh dari alasan atau pendapat dari *key person* (Direktur PDAM Kabupaten Demak). *Key person* mengutarakan pendapat dari setiap item yang dipertanyakan didalam kuesioner.
5. Kemudian secara *snowball sampling*, *key person* tersebut menunjuk pegawai atau petugas pelayanan untuk memberikan jawaban lebih lanjut.
6. Semua jawaban, baik dari *key person* maupun dari petugas pelayanan dimasukan kedalam setiap nilai rata-rata skore unsur pelayanan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Dasar Hukum Pembentukan PDAM Kabupaten Demak

Menurut Profil PDAM Kabupaten Demak Tahun 2007, PDAM Kabupaten Demak secara historis mempunyai sejarah pembentukan, yaitu:

- a. Pada tanggal 29 Agustus 1974, dibentuk dengan nama Proyek Air Minum Jawa Tengah Bagian Demak, yang diresmikan oleh Menteri PU dan TL (Ir. Sutami). Dengan kapasitas terpasang pada waktu itu adalah 25 liter/detik.
- b. Kemudian pada tanggal 7 Maret 1978, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 1 Tahun 1978 berubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tingkat II Demak.
- c. Selanjutnya pada tanggal 10 April 1982, perubahan status perusahaan dari PDAM berubah nama menjadi Badan Pengelola Air Minum (BPAM). Perubahan status ini berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 040/KPTS/CK/1982.
- d. Pada tanggal 13 Desember 1986, status perusahaan kembali berubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak sampai sekarang. Perubahan ini berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 586/KPTS/-/1986, Tentang : Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Penyediaan Air Bersih di Kabupaten Daerah Tingkat II Grobogan, Demak, Temanggung dan Kendal kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah. Sesuai Keputusan Menteri tersebut diatas, maka secara otomatis keberadaan PDAM Kabupaten Demak kembali berdasar pada Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor : 1 Tahun 1978.

Dari tahun ke tahun PDAM Kabupaten Demak mengalami banyak perubahan. Perubahan-perubahan tersebut antara lain :

- a. Pada tahun 1988 di Bangun IKK Bonang. Dengan 2 pengolahan air *System Deep Well* (Sumur Dalam), yang masing-masing dengan kapasitas 2,5 lt/det.
- b. Tahun 1991 dilakukan pembangunan IKK Karanganyar. Dengan 1 pengolahan air *System Deep Well*, dengan kapasitas 5 lt/det. Selain itu pada tahun yang sama, dibangun juga IKK Mijen. Dengan 1 pengolahan air *System Deep Well*, dengan kapasitas 10 lt/det.
- c. Kemudian pada tahun 1992 dibangun IKK Mranggen dengan 4 pengolahan air *System Deep Well*, dengan kapasitas masing-masing yaitu 10 lt/det.
- d. Pada tahun 1995 pembangunan IKK Wedung dengan 2 Instalasi Pengolahan Air dengan kapasitas 5 lt/det dan 10 lt/det.

Dasar Hukum Pembentukan PDAM Kabupaten Demak telah mengalami banyak perubahan. Saat ini PDAM Kabupaten Demak mengacu pada Peraturan Bupati Demak Nomor 2 Tahun 2006, dengan Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang berpedoman pada Keputusan Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Demak Nomor 2 Tahun 2008, sebagai berikut :

- a. Direktur.
- b. Kepala Bagian Administrasi, Umum dan Keuangan, yang terdiri dari :
 - 1) Kepala Sub Bagian Umum, terdiri dari :

Staf Administrasi Umum, Staf Administrasi Personalia, Staf Pembeli Barang, Staf Pergudangan, Satuan Pengamanan (Satpam), Petugas Pelayanan Kantor dan Pengemudi.
 - 2) Kepala Sub Bagian Keuangan, terdiri dari :

Staf Pengumpul dan Pengolah Data Rekening, Staf Pembukuan Aktiva, Staf Administrasi Hutang Perusahaan, Staf Administrasi Piutang, Pendapatan dan Penerimaan, Staf Administrasi Persediaan, Kasir dan Penagih Rekening.

3) Kepala Bagian Monitoring dan Evaluasi, terdiri dari :

Staf Pengawasan Bidang Administrasi dan Keuangan dan Staf Pengawasan Bidang Teknik dan Pelayanan Pelanggan.

c. Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, terdiri dari :

1) Kepala Sub Bagian Pelayanan Pelanggan.

2) Kepala Sub Bagian Pembacaan Meter Air, terdiri dari : Petugas Pembaca Meter.

d. Kepala Bagian Teknik, yang terdiri dari :

1) Kepala Sub Bagian Perencanaan Teknik, terdiri dari :

Staf Perencana Teknik dan Staf Pengembangan dan Pengawasan.

2) Kepala Sub Bagian Produksi, terdiri dari :

Operator Instalasi Pengolahan Air (IPA) dan Staf Laboratorium.

3) Kepala Sub Bagian Distribusi, terdiri dari :

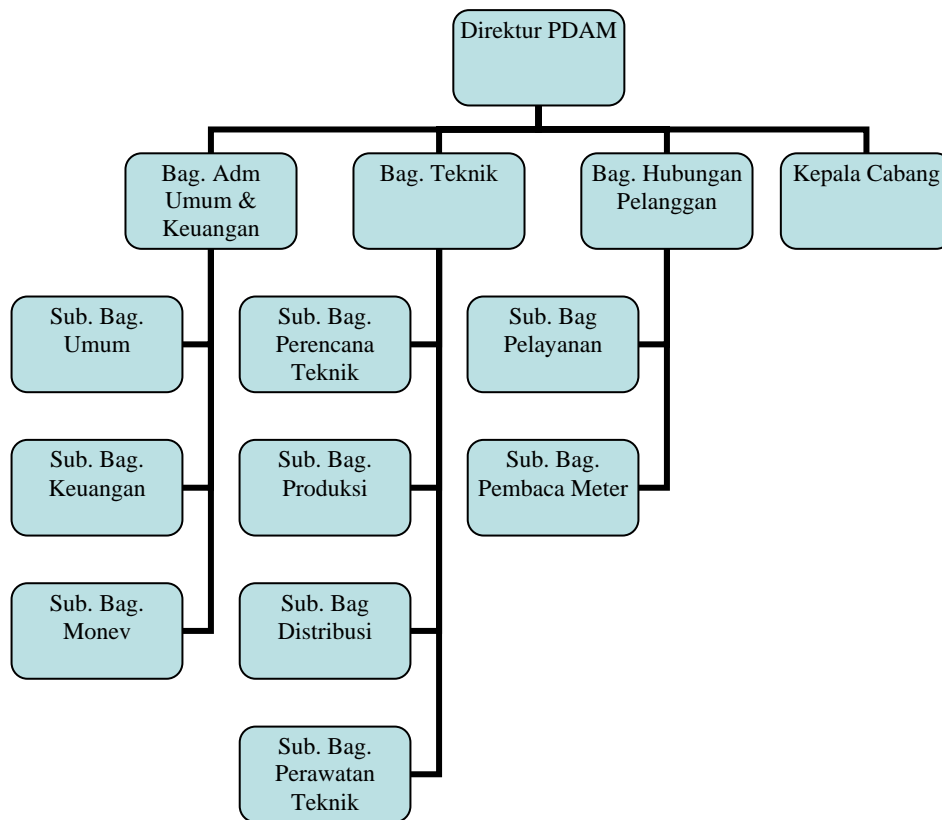
Petugas Gangguan dan Petugas Meter Segel.

4) Kepala Sub Bagian Perawatan, terdiri dari :

Petugas Perawatan Mesin dan Listrik serta Petugas Perawatan Gedung dan Lingkungan.

Struktur organisasi PDAM Kabupaten Demak dapat dilihat pada Gambar IV.1 berikut ini.

Gambar IV.1
Bagan Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Demak



(Sumber : Lampiran I

Peraturan Bupati Demak Nomor 2 Tahun 2006,
Tentang : SOTK PDAM Kabupaten Demak)

Sedangkan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Cabang dapat dilihat pada Tabel IV.2 sebagai

berikut :

Gambar IV.2
Bagan Struktur Organisasi Kantor Cabang
PDAM Kabupaten Demak



(Sumber : Lampiran II Peraturan Bupati Demak Nomor 2 Tahun 2006, Tentang : SOTK
PDAM Kabupaten Demak)

Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Karyawan PDAM Kabupaten Demak (berdasarkan Peraturan
Bupati Demak Nomor 2 Tahun 2006, tentang : SOTK PDAM Kabupaten Demak), yaitu :

a. Direktur.

Fungsi :

Mengkoordinasikan seluruh sumber daya Perusahaan dan melakukan pembagian tugas sesuai dengan peraturan per-Undang-Undangan yang berlaku.

Tugas Pokok :

- 1) Menyusun program kerja PDAM dengan berdasarkan data dan evaluasi guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- 2) Menyusun Rencana Anggaran Perusahaan (RAP) dengan membentuk Tim Anggaran, Rapat Koordinasi dan Rapat Pembahasan dengan Badan Pengawas.
- 3) Menyusun rencana pengembangan perusahaan dengan cara disesuaikan dengan kemampuan perusahaan dan bekerja sama dengan pihak ketiga maupun melalui pinjaman / kredit guna perkembangan PDAM.
- 4) Mengajukan permintaan *suplay* air baku dengan mengajukan surat kepada Dinas PSDA untuk penambahan debit air.
- 5) Mengusulkan penyesuaian tarif air minum melalui Dewan Pengawas untuk dibahas dengan mempertimbangkan saran dari *Stakeholders* sebelum ditetapkan oleh Bupati.
- 6) Melaksanakan fungsi sosial perusahaan dengan mengirimkan *dropping* bantuan air, membuat hidran umum, dan penyesuaian tarif sesuai kemampuan masyarakat guna tersedianya air bersih.

b. Kepala Bagian Administrasi, Umum dan Keuangan.

Fungsi :

Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi, umum, keuangan, kepegawaian barang dan kesekretariatan serta melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan perusahaan.

Tugas Pokok :

- 1) Menyusun program kerja dibidang administrasi keuangan, kepegawaian dan kesekretariatan dengan cara memadukan rencana kegiatan dari masing-masing bagian.
- 2) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan penyusunan rencana kerja anggaran perusahaan serta mengajukan perubahan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) guna tertib keuangan.
- 3) Merencanakan sumber-sumber pendapatan dan kekayaan perusahaan dengan cara mengevaluasi hasil pemasukan dengan target yang telah ditetapkan dan mengevaluasi kekayaan perusahaan yang harus dilelang guna tercapainya pemasukan perusahaan.
- 4) Mengendalikan sumber-sumber pendapatan dengan memantau laporan rekening air dan non air agar penerimaan sesuai dengan pendapatan.
- 5) Mengendalikan dan mengawasi pengeluaran dan pemasukan keuangan perusahaan sesuai dengan anggaran yang tersedia.
- 6) Mengendalikan hasil penagihan rekening penggunaan air dan non air dengan memerintahkan penyetoran ke Bank.

c. Kepala Sub Bagian Umum.

Fungsi :

Menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan ketatausahaan, kepegawaian, kerumah tanggaan serta pengadaan barang dalam rangka tertib administrasi umum.

Tugas Pokok :

- 1) Membuat rencana kegiatan dibidang kepegawaian, kesekretariatan, kerumah tanggaan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Mempersiapkan surat-surat Dinas / usulan kenaikan tingkat dan berkala, Daftar Urutan Kepangkatan (DUK), disiplin pegawai, klasifikasi bidang penggajian pegawai, pemungutan dan

penyetoran serta pelaporan pajak, berdasarkan ketentuan dan petunjuk atasan untuk kelancaran dan kebenaran pelaksanaan tugas.

- 3) Mengurus perijinan.
- 4) Mengurus pembekalan material dan peralatan teknik yang disesuaikan dengan kondisi lapangan untuk kelancaran tugas-tugas dibidang teknik.
- 5) Melaksanakan pemeliharaan kendaraan dinas dengan cara melaksanakan perawatan dan perbaikan guna kelancaran transportasi.

d. Kepala Sub Bagian Keuangan.

Fungsi :

Menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan bidang keuangan, melaksanakan pengelolaan keuangan perusahaan, mencatat kekayaan perusahaan serta membuat laporan keuangan secara periodik.

Tugas Pokok :

- 1) Menyusun Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP).
- 2) Menyusun rencana kegiatan dibidang keuangan lainnya dengan berdasarkan data-data dan usulan-usulan dari bidang lain.
- 3) Menyusun Kerangka Tarif Air Minum berdasarkan Pola *Full Cost Recovery*.
- 4) Memimpin pelaksanaan pembukuan keuangan perusahaan yang dibuat berdasarkan pedoman akuntansi PDAM yang ditetapkan.
- 5) Mengatur program penerimaan dan pengeluaran keuangan dengan meneliti dan mengendalikan penggunaan keuangan perusahaan agar tidak terjadi penyimpangan keuangan perusahaan.
- 6) Mengendalikan pengeluaran perusahaan dengan melaksanakan pembelanjaan sesuai kebutuhan perusahaan agar tercapai efektifitas dan efisiensi.

7) Menginventarisir kekayaan perusahaan dengan meneliti dan mencatat barang-barang perusahaan agar dapat diketahui penggunaan barang kekayaan perusahaan.

8) Menandatangani bukti pembayaran sambungan baru.

e. Kepala Sub Bagian Monitoring dan Evaluasi.

Fungsi :

Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap seluruh kegiatan PDAM.

Tugas Pokok :

- 1) Menyusun rencana kegiatan dibidang pengawasan intern perusahaan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Mengevaluasi laporan dari Kantor Cabang dengan meminta dan mengoreksi laporan bulanan yang berisi jumlah produksi, jumlah pelanggan, penutupan dan pembukaan kembali, iktisar kegiatan meter.
- 3) Membuat Berita Acara Pemeriksaan (BAP) terhadap sesuatu temuan.

f. Kepala Bagian Hubungan Pelanggan.

Fungsi :

Menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan tertib administrasi dan tertib hubungan pelanggan serta pemangku kepentingan perusahaan.

Tugas Pokok :

- 1) Menyusun rencana kegiatan dibidang hubungan dengan pelanggan berdasarkan data sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Menyelenggarakan pemasaran air bersih untuk meningkatkan jumlah pelanggan.

- 3) Menerima pengaduan dari pelanggan maupun dari Petugas Pembaca Meter tentang kerusakan / tidak berfungsinya meter air, kebocoran pipa, kekeruhan air, jumlah pemakaian air, untuk selanjutnya disalurkan kepada bidang yang bersangkutan.
- 4) Memeriksa dan mengevaluasi hasil pembacaan Pembaca Meter untuk ketepatan pembuatan rekening dan apabila data penggunaan meter meragukan dilakukan pemeriksaan ke lapangan.
- 5) Menyiapkan Surat Perintah Pekerjaan (SPK) untuk penutupan / pencabutan bagi pelanggan yang menunggak.
- 6) Mengelola rekening air dengan mengklarifikasikan data pelanggan sesuai golongan tarif.

g. Kepala Sub Bagian Pelayanan Pelanggan.

Fungsi :

Melaksanakan tertib langganan air minum.

Tugas Pokok :

- 1) Menerima pendaftaran calon pelanggan baru dan ditindak lanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku dan menginformasikan sebagian teknik untuk disurvei dan dipasang instalasi baru.
- 2) Menerima pengaduan tentang permasalahan penggunaan dan denda air minum dari para pelanggan serta memberi jawaban jalan keluarnya.
- 3) Melayani penutupan sementara dan buka kembali atas permintaan pelanggan serta pemrosesannya.

h. Kepala Sub Bagian Pembacaan Meter Air.

Fungsi :

Pengumpulan dan pengolahan data meter air sebagai dasar pembuatan rekening.

Tugas Pokok :

- 1) Membaca meter air langganan untuk dicatat sesuai dengan angka yang tercantum pada *Water Meter* pada saat pembacaan.
- 2) Mengumpulkan / merekap catatan hasil bacaan meter.
- 3) Mengoreksi hasil bacaan meter yang merugikan agar tidak terjadi kekeliruan rekening.

i. Kepala Bagian Teknik.

Fungsi :

Merencanakan dan mengendalikan tugas bidang teknik yang berhubungan dengan pengembangan, kelancaran produksi dan distribusi air minum.

Tugas Pokok :

- 1) Mengkoordinasikan penyusunan rencana induk, studi kelayakan dan perencanaan teknis pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).
- 2) Mengendalikan kegiatan-kegiatan produksi dengan mengawasi pengolahan air, penggunaan bahan kimia dan bahan lainnya agar terjaga kualitas, kuantitas dan kontinuitas produksi air.
- 3) Mengendalikan kegiatan pengujian peralatan teknik yang berupa pelaksanaan penerapan meter air dan pengujian peralatan mekanik untuk kepentingan pelanggan.
- 4) Mengawasi kegiatan pembubuhan bahan kimia dengan mengawasi mutu bahan dan penggunaannya agar tercipta penggunaan bahan yang optimal dan efisien.
- 5) Melaksanakan permintaan uji kualitas produksi air termasuk uji kimiawi.
- 6) Mengkoordinasikan pemasangan Sambungan Rumah (SR).

j. Kepala Sub Bagian Perencanaan Teknik.

Fungsi :

Memimpin kegiatan perencanaan teknik untuk perbaikan dan pengembangan jaringan air minum.

Tugas Pokok :

- 1) Membuat rencana induk, studi kelayakan dan perencanaan teknis pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).
- 2) Merencanakan jaringan air minum untuk jangka pendek maupun jangka panjang dengan cara survey lapangan, analisis data-data serta membuat gambar teknik guna meningkatkan pelayanan air bersih.
- 3) Merencanakan secara teknik penyambungan saluran PDAM untuk pelanggan baru dengan cara membuat gambar teknik agar pelaksanaan dapat berjalan dengan lancar.
- 4) Membuat analisis kapasitas produksi air minum berdasarkan koordinasi dengan bidang lain guna mengetahui kemampuan produksi yang dihasilkan dengan kebutuhan.

k. Kepala Sub Bagian Produksi.

Fungsi :

Memimpin kegiatan sub bagian produksi dalam rangka proses produksi air.

Tugas Pokok :

- 1) Menyusun rencana kegiatan dalam rangka memproduksi air bersih berdasarkan data sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Membuat jadwal tugas operator dengan cara membagi jam kerja agar produksi air berjalan lancar.
- 3) Melaksanakan pengamatan pemrosesan air dengan menggunakan alat laboratorium tertentu untuk mengetahui tingkat kejernihan air.
- 4) Melaksanakan pemeriksaan air ke laboratorium dengan membawa sampel atau contoh air untuk mengetahui tingkat kesehatan air.
- 5) Mengawasi proses pengolahan air sesuai dengan ketentuan.

l. Kepala Sub Bagian Distribusi.

Fungsi :

Menyusun rencana kegiatan bidang distribusi, membagi tugas kepada bawahan, mengadakan operasi jaringan distribusi serta pemasangan pipa agar distribusi air menjadi lancar dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas.

Tugas Pokok :

- 1) Perencanaan penggantian jaringan distribusi dan penyempurnaan instalasi meter.
- 2) Melaksanakan pengaturan *valve* agar distribusi air dapat merata.
- 3) Mengadaan *water meter*.
- 4) Melaksanakan usaha-usaha untuk menekan tingkat kebocoran air, baik pada jaringan maupun pada *water meter*.
- 5) Melaksanakan penertiban sambungan air minum yang tidak resmi / ilegal.
- 6) Melaksanakan penyambungan Sambungan Rumah (SR).

m. Kepala Sub Bagian Perawatan.

Fungsi :

Menyusun rencana kegiatan dibagian perawatan teknik, mendistribusikan tugas, melaksanakan dan mengawasi peralatan teknik memberi petunjuk dan bimbingan pada bawahan serta melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan bidangnya.

Tugas Pokok :

- 1) Menyusun rencana kegiatan dibidang perawatan teknik berdasarkan data sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Mengurus perbekalan material dan perawatan teknik dengan cara mengajukan sesuai kebutuhan agar material siap digunakan.
- 3) Melaksanakan pemeliharaan peralatan listrik dan mesin dengan cara pengetesan dan penelitian secara langsung agar peralatan listrik dan mesin selalu siap pakai.
- 4) Melaksanakan standarisasi alat mekanik sesuai dengan ketentuan jam kerjanya.
- 5) Memelihara bangunan gedung, kantor dan tempat kerja.

2. Visi, Misi dan Rencana Pengembangan PDAM Kabupaten Demak

a. Visi

Visi PDAM Kabupaten Demak Tahun 2007 – 2012, adalah :

“Menjadi Penyedia Air Minum Yang Profesional, Sehat, Mandiri dan Mampu Memberikan Kontribusi Pembangunan Daerah Agar Mendapat Tempat Dihati Masyarakat”.

b. Misi.

Misi PDAM Kabupaten Demak Tahun 2007 – 2012, adalah :

- 1) Melaksanakan pengembangan teknologi untuk menghasilkan air yang bersih, sehat dan cukup serta mengupayakan kelestarian ketersediaan air baku.
- 2) Melakukan penguatan struktur modal dan melakukan langkah-langkah efisiensi yang efektif agar menjadi perusahaan yang sehat dan mandiri.
- 3) Meningkatkan kemampuan manajemen perusahaan dan sumber daya manusia agar lebih professional sehingga mampu memberikan pelayanan prima.

c. Rencana Pengembangan PDAM Kabupaten Demak Tahun 2007 – 2012

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik, yaitu sebagai penyedia air bersih di Kabupaten Demak, PDAM Kabupaten Demak selalu melakukan perbaikan-perbaikan demi untuk mencapai keuntungan (*profit oriented*) dan juga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu PDAM Kabupaten Demak melakukan rencana pengembangan, antara lain :

1) Rencana Pengembangan Wilayah Induk (Demak).

- a) Tahun 2007, memperoleh bantuan dari APBD, berupa IPA dengan transmisi kapasitas 50 lt / det (sekarang ini sedang dalam proses pembangunan).
- b) Penambahan transmisi di wilayah Timur.
- c) Pembagian IPA menjadi 2 (dua), 50 lt/det wilayah timur sampai Desa Sedu, 145 lt/det wilayah Barat sampai Desa Karangtowo.
- d) Penambahan pipa jaringan distribusi untuk menambah *service area*.
- e) Optimalisasi jaringan distribusi untuk penambahan SR.

2) Rencana Pengembangan Cabang Bonang.

- a) Penambahan jaringan pipa distribusi untuk Desa Margolinduk, Moro, Jatimulyo dan Tlogoboyo.
- b) Optimalisasi jaringan distribusi untuk penambahan SR.
- c) Mengusulkan pembangunan kelengkapan IPA kepada Gubernur Jawa Tengah berupa : Reservoir 100 m³, atap IPA, bangunan Intake, bangunan Laboratorium dan Gedung serta alat Laboratorium.

3) Rencana Pengembangan Cabang Karanganyar.

- a) Relokasi sumur dari Setrokalangan ke Karanganyar.

- b) Penyempurnaan jaringan transmisi dan distribusi.
 - c) Optimalisasi jaringan distribusi dan penambahan jaringan untuk dikembangkan ke lokasi yang belum ada pelayanan sehingga diharapkan ada penambahan SR.
- 4) Rencana Pengembangan Cabang Mijen.
- a) Relokasi sumur dari Desa Mayong ke Mijen.
 - b) Penyempurnaan jaringan.
 - c) Optimalisasi jaringan pipa distribusi untuk penambahan SR.
- 5) Rencana Pengembangan Cabang Mranggen.
- a) Mengatasi masalah kualitas air dengan cara pengoperasian IPA Waru dengan kapasitas 50 lt/det ke Reservoir 650 M³ yang mempunyai elevasi tinggi untuk dialirkan secara gravitasi ke perumahan Pucang Gading bagian bawah.
 - b) Bila tidak berhasil, akan menggunakan Pemompaan Langsung ke daerah Pucang Gading bagian bawah.
 - c) Pemasangan Pipa Distribusi untuk melayani Desa Waru sampai sampai Batusari yang dilewati Pipa Transmisi tetapi belum berlangganan.
 - d) Menambah kekuatan pendistribusian dengan membangun Reservoir Boster untuk daerah yang belum terlayani (Desa Kangkung, Kebangarum, Bandungrejo, dll).
- 6) Rencana Pengembangan Cabang Wedung.
- a) Penambahan jaringan distribusi untuk Desa Weding dan Jali.
 - b) Optimalisasi jaringan distribusi yang ada untuk penambahan sambungan rumah (SR) baru.
 - c) *Idle Capacity* 10 lt/det, rencana akan dilengkapi dengan Reservoir Boster untuk memenuhi kebutuhan air Desa Bungo, Jetak, Jungsemi, Jungpasir, Mutih Kulon, Tedunan, Kendalasem,

Kedungkarang dan Kedungmutih dengan dana dari APBD kecamatan atau swadaya masyarakat.

(Sumber : Profil PDAM Kabupaten Demak Tahun 2007; hal 18 - 20)

Rencana Pengembangan 7 Ibu Kota Kecamatan (IKK) yang belum ada Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), yang bersumber dari Profil PDAM Kab. Demak Tahun 2007, yaitu :

1) IKK Wonosalam, Rencana SPAM :

- a) Diusulkan ke APBN (MDGs) IPA Kapasitas 20 lt/det, melayani Desa Pilangrejo, Sidomulyo dan Tlogorejo.
- b) Lokasi disebelah timur Koramil Wonosalam.
- c) Air Baku dari sungai Jajar Desa Pilangrejo.

2) IKK Karangawen dan IKK Guntur, Rencana SPAM :

- a) Diusulkan ke APBN (MDGs) IPA Kapasitas 50 lt/det, melayani Kecamatan Karangaewn dan Guntur.
- b) Air Baku dari saluran Klambu Kudu Desa Brambang.

3) IKK Gajah dan IKK Kebonagung, Rencana SPAM :

- a) Diusulkan ke APBN (MDGs) *Deep Well* (Sumur Dalam) Kapasitas 10 lt/det.

4) IKK Sayung, Rencana SPAM :

- a) Diusulkan ke APBN (MDGs) IPA Kapasitas 50 lt/det.
- b) Air Baku dari Bendung Karet Sungai Wonokerto (dalam proses pembangunan).

5) IKK Dempet, Rencana SPAM :

- a) Diusulkan ke APBN (MDGs) *Deep Well* (Sumur Dalam) Kapasitas 25 lt/det.

- b) Air Baku dari sungai Jajar berlokasi di Desa Dempet.

Secara garis besar kondisi yang ingin dicapai oleh PDAM Kabupaten Demak pada tahun-tahun mendatang adalah sebagai berikut :

1) Bidang Keuangan.

Pada bidang keuangan ini, pada prinsipnya sama dengan perusahaan yang berorientasi pada *profit oriented*, yaitu ingin mencapai keuntungan yang sebesar-besarnya demi untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya. Usaha-usaha yang dilakukan antara lain peningkatan efektifitas penagihan kepada pelanggan dan laba perusahaan serta efisiensi biaya usaha perusahaan.

2) Bidang Teknik.

Pada bidang teknik ini, banyak sekali yang menjadi keinginan PDAM untuk dibenahi, antara lain :

- a) Penurunan / menekan kebocoran air.

Diharapkan pada tahun-tahun mendatang jumlah kebocoran air dapat diturunkan jumlahnya. Karena hal ini sangat merugikan pelanggan.

- b) Peningkatan kualitas dan kuantitas produksi air.

Peningkatan kualitas air senantiasa diusahakan oleh PDAM Kabupaten Demak. Karena pengaduan yang banyak dikeluhkan oleh pelanggan salah satunya adalah mengenai kualitas airnya yang masih keruh. Serta kuantitas air yang cenderung sedikit jumlahnya.

- c) Pemerataan dan peningkatan jam aliran (khusus wilayah / cabang Mranggen).
- d) Pembangunan Instalasi Pengolahan Air (IPA) baru.

e) Rehabilitasi pipa jaringan lama.

3) Bidang Manajemen.

Pada bidang manajemen ini banyak hal bisa dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak, antara lain penyesuaian tarif baru (relisasi kenaikan tarif pada pembayaran rekening bulan Juli Tahun 2007), penerbitan pelanggan dan peningkatan cakupan pelayanan serta meningkatkan koordinasi.

Dalam kenyataannya ada banyak kendala dan hambatan yang dihadapi oleh PDAM Kabupaten Demak. Adapun hambatan dalam pengembangan pelayanan PDAM Kabupaten Demak adalah sebagai berikut :

1) Bidang Keuangan.

Bidang keuangan merupakan penggerak utama bagi suatu perusahaan untuk terus maju dan tetap eksis. Walaupun sebagai penyedia tunggal penyedia air bersih di Kabupaten Demak, namun ternyata banyak kendala yang dihadapi, antara lain keterbatasan dana dan keterbatasan bantuan dari APBN / APBD.

2) Bidang Teknik.

Selain keterbatasan dana, bidang teknik juga mengalami kendala yang sangat berarti, antara lain kurang validnya data yang ada, kebocoran air relatif tinggi, jaringan transmisi dan distribusi relatif tua dan kurang optimal dalam pelayanan K3 (Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas) serta keterbatasan sumber air baku terutama pada musim kemarau.

3) Bidang Manajemen.

- a) Tarif tidak sebanding dengan kenaikan harga barang dan jasa (realisasi kenaikan tarif pada pembayaran rekening Bulan Juli Tahun 2007).
- b) Keterbatasan alokasi dana dari Pemerintah Daerah.

- c) Keterbatasan Sumber Daya Manusia / tenaga.
- d) Belum adanya *master plan* di bidang manajemen.

3. Personel, Pembiayaan, Sarana dan Prasarana PDAM Kabupaten Demak

1) Personel

Jumlah karyawan / karyawan PDAM Kabupaten Demak sampai dengan Triwulan II Tahun 2008 ini sebanyak 155 orang. Dengan perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan adalah : laki-laki sebanyak 125 orang sedangkan perempuan sebanyak 30 orang. Jumlah tersebut akan dijelaskan dalam Tabel IV.1 dibawah ini.

Tabel IV.1
Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
Laki-Laki	125
Perempuan	30
Jumlah	155

(Sumber : Daftar Urut Kepangkatan Karyawan / Karyawan PDAM Kabupaten Demak Triwulan II Tahun 2008)

Jumlah karyawan / karyawan PDAM Kabupaten Demak, apabila dilihat dari ratio dengan jumlah pelanggan adalah 5,5. Ratio jumlah karyawan / karyawan dengan pelanggan masih efisien, hal ini sesuai dengan peraturan ratio karyawan terhadap pelanggan adalah 7: 1.000, sedangkan ratio karyawan PDAM Kabupaten Demak sampai dengan tahun 2008 ini adalah 5,5 : 1.000.

Apabila dilihat dari struktur kepegawaiannya sudah mengacu pada peraturan yang ada, bahwa semua karyawan / karyawan PDAM Kabupaten Demak tidak ada yang berstatus Pegawai Perbantuan yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Tabel IV.2 dibawah ini menunjukkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh karyawan / karyawan PDAM Kabupaten Demak.

Tabel IV.2

Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Jumlah (Orang)
S.2	1
S.1	32
D.3	8
D.1	2
SMA	88
SLTP	12
SD	12
Jumlah	155

(Sumber : Daftar Urut Kepangkatan Karyawan / Karyawati
PDAM Kabupaten Demak Triwulan II Tahun 2008)

Dari tabel diatas, diketahui bahwa lulusan SMA atau yang sederajat (STM) mencapai jumlah yang paling besar, yaitu 88 orang. Hal ini dikarenakan PDAM adalah perusahaan yang lebih banyak mengurus pekerjaan yang bersifat teknis. Sehingga memerlukan lulusan atau tenaga siap pakai yang lebih banyak.

Didalam kepangkatan di PDAM Kabupaten Demak, berbeda nama atau penyebutan dengan istilah kepangkatan yang ada dilingkungan PNS. Adapun jumlah dan jenis kepangkatan serta golongan dapat dilihat pada Tabel IV.3 berikut ini.

Tabel IV.3

Jumlah Karyawan Berdasarkan Pangkat / Golongan

Pangkat / Golongan	Jumlah (Orang)
Direktur	1
Staf Muda / C.1	13
Pelaksana 1 / B.4	16
Pelaksana / B.3	9
Pelaksana Muda 1 / B.2	1
Pelaksana Muda / B.1	59
Pegawai Dasar 1 / A.4	7
Pegawai Dasar / A.3	4
Peg. Dasar Muda 1 / A.2	3
Pegawai Dasar Muda / A.1	1
Tenaga Kontrak	2
Tenaga Honorer Tetap	4
Jumlah	155

(Sumber : Daftar Urut Kepangkatan Karyawan / Karyawati
PDAM Kabupaten Demak Triwulan II Tahun 2008)

Berdasarkan jenis pegawainya, karyawan / karyawan PDAM Kabupaten Demak dibagi menjadi 5 (lima) golongan, yaitu : Direktur, Pegawai PDAM, Calon Pegawai PDAM, Pegawai Honorer Tetap dan Pegawai Kontrak. Sedangkan jumlahnya dapat dilihat pada Tabel IV.4 berikut ini.

Tabel IV.4
Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Pegawai

Jenis Pegawai	Jumlah (Orang)
Direktur PDAM	1
Pegawai PDAM	99
Calon Pegawai PDAM	49
Pegawai Honorer Tetap	2
Pegawai Kontrak	4
Jumlah	155

(Sumber : Daftar Urut Kepangkatan Karyawan / Karyawan PDAM Kabupaten Demak Triwulan II Tahun 2008)

2) Pembiayaan

PDAM Kabupaten Demak merupakan perusahaan daerah yang mempunyai tujuan untuk mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya dari pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggannya. Bantuan keuangan dari Pemerintah dirasa sangat membantu pada kondisi keuangan PDAM itu sendiri. Dalam perjalanannya, pendapatan PDAM Kabupaten Demak berasal dari :

- a) Pendapatan Penjualan Air.
- b) Pendapatan Sambungan Rumah (SR) dan Pendapatan Non Air.
- c) Pendapatan Denda atas Keterlambatan Pembayaran Rekening.
- d) Penerimaan Dana Meter dari Pelanggan.

Tabel berikut ini dapat memberi gambaran tentang sehat atau tidaknya sebuah perusahaan bila dilihat dari laba atau pendapatan perusahaan setiap tahunnya.

Tabel IV.5
Laba / (Rugi) PDAM Kabupaten Demak

Tahun	Jenis Laba / (Rugi)	Jumlah (Rp.)
Tahun 2002	Laba	330.778.131
Tahun 2003	Laba	262.307.162
Tahun 2004	Laba	410.960.399
Tahun 2005	Laba	566.578.197
Tahun 2006	Laba	214.248.446
Tahun 2007	Laba	1.425.701.428

(Sumber : Profil Singkat PDAM Kabupaten Demak
Tahun 2007; hal 7)

Dari Tabel IV.5 diatas, dapat diketahui bahwa PDAM Kabupaten Demak merupakan perusahaan penyedia air bersih yang “cukup sehat”. Hal ini dapat dilihat dari besarnya keuntungan atau laba perusahaan yang terus meningkat dari tahun ketahun. Bahkan pada akhir tahun 2007, PDAM Kabupaten Demak mendapatkan kenaikan laba perusahaan yang signifikan.

3) Sarana dan Prasarana

a) Sarana dan Prasarana Bangunan Gedung PDAM Kabupaten Demak.

Sarana dan prasarana bangunan gedung yang dimiliki oleh PDAM Kabupaten Demak sebagai aset antara lain sebagai berikut :

- (1) Rumah Dinas PDAM Kabupaten Demak.
- (2) Bangunan Umum, yang antara lain : Rumah Genset, garasi mobil dan sepeda motor serta gudang.
- (3) Bangunan Kantor PDAM Kabupaten Demak, yang antara lain :
 - (a) Bangunan Kantor Induk (Demak).

(b) Bangunan Kantor Cabang, yaitu : Kantor Cabang Bonang, Kantor Cabang Mranggen, Kantor Cabang Mijen, Kantor Cabang Karanganyar dan Kantor Cabang Jleper.

(c) Bangunan Instalasi Air.

b) Sarana dan Prasarana Kendaraan Operasional PDAM Kabupaten Demak.

Kendaraan operasional yang dimiliki oleh PDAM Kabupaten Demak antara lain mobil tangki air, mobil, sepeda motor, sepeda dll.

c) Sarana dan Prasarana Peralatan Kantor dan Peralatan Lain Yang Dimiliki PDAM Kabupaten Demak.

Peralatan lain yang menunjang berjalannya pekerjaan dan pelayanan kepada pelanggan yang dimiliki oleh PDAM Kabupaten Demak, antara lain : Mesin Pembangkit Listrik, Instalasi Transmisi dan Distribusi, jaringan pipa pelanggan, alat-alat Laboratorium, alat-alat gudang, peralatan kantor (alat perhubungan (telepon, *handy talky*, *hand phone*, alat penerangan listrik dan perabotan kantor (seperti meja dan kursi kerja).

B. Hasil Penelitian

1. Identifikasi Responden.

Identitas responden dalam penelitian ini meliputi : Nomor Responden, Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan Utama.

a. Responden Menurut Umur.

Pada Tabel IV.6 dibawah ini akan diuraikan mengenai Umur Responden.

Tabel IV.6
Umur Responden

No.	Umur Responden (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20 – 30	37	24.7
2.	31 - 40	47	31.3
3.	41 - 50	45	30.0
4.	51 - 60	21	14.0
	Total	150	100.0

(Sumber : Diolah

Identitas Responden)

dari Jawaban

Dari 150 responden, responden yang paling banyak adalah responden yang berumur antara 31 tahun sampai dengan 40 tahun, yaitu sebanyak 47 orang atau 31,3 % dari jumlah responden. Kemudian sebanyak 45 orang atau sekitar 30 % berumur antara 41 sampai dengan 50 tahun. Sebanyak 37 orang atau 24,7 % berumur antara 20 sampai dengan 30 tahun. Sedangkan responden yang berumur antara 51 tahun sampai dengan 60 tahun hanya berjumlah 21 orang atau sekitar 14 %.

b. Responden Menurut Jenis Kelamin.

Analisa berikutnya adalah mengenai jenis kelamin responden. Dari 150 responden, sebanyak 76 orang atau sekitar 50,7 % adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki. Namun hanya selisih 2 orang saja dengan responden dengan jenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 74 orang atau sekitar 49,3 %. Hal ini dapat dilihat pada Tabel IV.7 berikut ini.

Tabel IV.7
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
----	---------------	-----------	----------------

1.	Laki-laki	76	50.7
2.	Perempuan	74	49.3
	Total	150	100.0

(Sumber : Diolah dari Jawaban Identitas Responden)

c. Responden Menurut Tingkat Pendidikan.

Apabila dilihat dari tingkat pendidikan terakhirnya, sebanyak 55 orang atau sekitar 36,7 % dari 150 responden adalah berpendidikan SLTA. Kemudian sebanyak 50 orang atau sekitar 33,3 % adalah berpendidikan S1. Untuk responden yang berpendidikan D1, D2, D3 terdapat sebanyak 23 orang atau sekitar 15,3 % dari responden. Selanjutnya adalah responden dengan pendidikan SLTP, yaitu terdapat sebanyak 13 orang atau sekitar 8,7 % dari responden. Sedangkan sisanya adalah sebanyak 9 orang atau sekitar 6 % berpendidikan SD. Tidak ada responden yang berpendidikan S2 Keatas. Hal ini dapat diperjelas dari Tabel IV.8 berikut ini.

Tabel IV.8
Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SD	9	6.0
2.	SLTP	13	8.7
3.	SLTA	55	36.7
4.	D1, D2, D3	23	15.3
5.	S1	50	33.3
6.	S2 Keatas	0	0
	Total	150	100.0

(Sumber : Diolah dari Jawaban Identitas Responden)

d. Responden Menurut Jenis Pekerjaan.

Analisa terakhir dari Identitas Responden adalah mengenai Jenis Pekerjaan Utama Responden, hal ini dapat dilihat pada uraian Tabel IV.9 berikut ini.

Tabel IV.9
Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1.	PNS / TNI / POLRI	84	56.0
2.	Pegawai Swasta	10	6.7
3.	Wiraswasta / Usahawan	24	16.0
4.	Pelajar / Mahasiswa	5	3.3
5.	Lainnya	27	18.0
	Total	150	100.0

(Sumber : Diolah dari Jawaban Identitas Responden)

Sebanyak 84 orang atau sekitar 56 % dari responden adalah PNS / TNI / POLRI. Kemudian sebanyak 27 orang atau sekitar 18 % adalah mempunyai pekerjaan selain jenis-jenis pekerjaan yang telah diuraikan pada tabel (antara lain : ibu rumah tangga). Sebanyak 24 orang atau sekitar 16 % dari responden mempunyai pekerjaan utama sebagai wiraswasta atau usahawan (mempunyai usaha sendiri). Selanjutnya sebanyak 10 orang atau sekitar 6,7 % dari responden mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta. Sedangkan sisanya, yaitu sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % adalah pelajar atau mahasiswa.

2. Analisis Unsur-unsur Pelayanan

Untuk menentukan kinerja setiap item adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Keterangan :

I = Interval

Range = Skore Tertinggi – Skore Terendah

K = Banyaknya kelas yang ada

Berdasarkan rumus tersebut diatas, maka diperoleh :

$$I = \frac{600 - 150}{4} = \frac{450}{4} = 112,5$$

Jadi, dapat diperoleh interval sebagai berikut :

150 - 262,50 = Tidak Baik

262,51 - 375 = Kurang Baik

376 - 487,50 = Baik

487,51 - 600 = Sangat Baik

Kemudian untuk mendapatkan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pelayanan pada PDAM Kabupaten Demak, maka langkah pertama penilaian tingkat kepentingan menghasilkan tingkat kesesuaian setelah skore tingkat kinerja dibagi dengan skore tingkat kepentingan. Kemudian total skore tingkat kinerja (Sumbu X) dan total skore tingkat kepentingan (Sumbu Y) dari setiap pertanyaan dicari rata-ratanya, selanjutnya dari rata-rata tersebut secara keseluruhan menghasilkan suatu diagram kartesius.

Tingkat kesesuaian :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

a. Unsur Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan dalam hal ini adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Dalam menganalisa unsur prosedur pelayanan, dikembangkan menjadi 3 pertanyaan, yaitu pertanyaan mengenai Prosedur Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 1), Prosedur Pembayaran Rekening PDAM (pertanyaan no. 2) dan Prosedur mengenai Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 3).

Tabel IV.10
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Prosedur Pendaftaran Sebagai Pelanggan Baru

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	15	10.0	Tidak Penting	1	0.7
2.	Kurang Mudah	10	6.7	Kurang Penting	0	0
3.	Mudah	123	82.0	Penting	105	70.0
4.	Sangat Mudah	2	1.3	Sangat Penting	44	29.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		412		Bobot	492	
Rata-rata		2,75		Rata-rata	3,28	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 1)

Dari Tabel IV.10 diatas, dapat dilihat bahwa dari 150 responden terdapat 123 orang atau sekitar 82 % mengatakan bahwa prosedur pendaftaran sebagai pelanggan baru adalah **mudah**. Kemudian sebanyak 15 orang atau sekitar 10 % mengatakan **tidak mudah**. Sebanyak 10 orang atau 6,7 % dari responden mengatakan **kurang mudah**. Selanjutnya hanya sebanyak 2 orang atau 1,3 % dari responden yang mengatakan bahwa prosedur pendaftaran sebagai pelanggan baru adalah **sangat mudah**.

Apabila dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 105 orang atau sekitar 70 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 44 orang atau sekitar 29,3 % mengatakan **sangat penting**. Hanya ada 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **tidak penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **kurang penting**.

Pertanyaan no 2 adalah mengenai prosedur pembayaran rekening PDAM oleh responden. Sebanyak 127 orang atau sekitar 84,7 % mengatakan bahwa prosedur pembayaran rekening PDAM adalah **mudah**. Kemudian sebanyak 12 orang atau sekitar 8 % mengatakan **sangat mudah**. Sebanyak 11 orang mengatakan **kurang mudah**. Dan tidak ada seorangpun yang mengatakan **tidak mudah** (lihat Tabel IV.11).

Tabel IV.11
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Prosedur Pembayaran Rekening

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	0	0	Tidak Penting	2	1.3
2.	Kurang Mudah	11	7.3	Kurang Penting	0	0
3.	Mudah	127	84.7	Penting	118	78.7
4.	Sangat Mudah	12	8.0	Sangat Penting	30	20.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		451		Bobot	476	
Rata-rata		3,01		Rata-rata	3,17	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 2)

Apabila dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 118 orang atau sekitar 78,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 30 orang atau sekitar 20 % mengatakan **sangat penting**. Hanya ada 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **tidak penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **kurang penting**.

Pertanyaan no 3 dari prosedur pelayanan adalah mengenai prosedur pengaduan dan penanganan keluhan. Tabel IV.12 berikut ini akan menjelaskan hasil analisa dari responden.

Tabel IV.12
**Tabel Tingkat Kinerja dan tingkat Kepentingan
 Prosedur Pengaduan dan Penanganan Keluhan**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	11	7.3	Tidak Penting	1	0.7
2.	Kurang Mudah	26	17.3	Kurang Penting	2	1.3
3.	Mudah	106	70.7	Penting	107	71.3
4.	Sangat Mudah	7	4.7	Sangat Penting	40	26.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		409		Bobot	486	
Rata-rata		2,73		Rata-rata	3,24	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 3)

Sebanyak 106 orang atau sekitar 70,7 % dari responden mengatakan bahwa prosedur pengaduan dan penanganan keluhan adalah **mudah**. Kemudian sebanyak 26 orang atau sekitar 17,3 % mengatakan **kurang mudah**. Sebanyak 11 orang atau sekitar 7,3 % dari responden mengatakan **tidak mudah**. Selebihnya adalah sebanyak 7 orang atau 4,7 % dari responden mengatakan **sangat mudah**.

Apabila dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 107 orang atau sekitar 71,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 40 orang atau sekitar 26,7 % mengatakan **sangat penting**. Hanya ada 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan sisanya sebanyak 1 orang responden atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **tidak penting**.

Dari ketiga pertanyaan tersebut diatas, kemudian dibuat skore rata-rata untuk Prosedur Pelayanan dan Tingkat Kepentingan dari Prosedur Pelayanan tersebut.

Tabel IV.13

Skore Rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	8	5.3	Tidak Penting	1	0.7
2.	Kurang Mudah	16	10.7	Kurang Penting	1	0.7
3.	Mudah	115	76.7	Penting	85	56.7
4.	Sangat Mudah	11	7.3	Sangat Penting	63	42.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		424,03		Bobot	484,67	
Rata-rata		2,83		Rata-rata	3,23	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 1 - 3)

Dari Tabel IV.13 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kinerja dari unsur prosedur pelayanan PDAM Kabupaten Demak, yaitu sebanyak 115 orang atau sekitar 76,7 % mengatakan **mudah**. Kemudian sebanyak 16 orang atau sekitar 10,7 % dari responden mengatakan **kurang mudah**. Selanjutnya sebanyak 11 orang atau 7,3 % mengatakan **sangat mudah**. Sisanya sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % dari responden mengatakan **tidak mudah**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 85 orang atau sekitar 56,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 63 orang atau sekitar 42 % mengatakan **sangat penting**. Hanya ada 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan sisanya sebanyak 1 orang responden atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden yang mengatakan bahwa prosedur di PDAM Kabupaten Demak adalah mudah dan sangat mudah, antara lain seperti yang dikatakan oleh beberapa informan sebagai berikut :

“Prosedurnya tidak ribet” (Informan no.8).

“Prosedurnya mudah, dan waktu saya daftar, satu minggu langsung bisa ngalir airnya” (Informan no.131).

“Prosedurnya mudah, karena dikantor PDAM telah diumumkan cara-cara pendaftaran sebagai pelanggan” (Informan no. 124).

“Saya pernah mengadukan kerusakan meteran air dirumah saya, ditangani dengan cepat dan tidak membayar” (Informan no. 39).

Kemudian untuk beberapa informan yang mengatakan bahwa prosedur di PDAM Kabupaten Demak adalah kurang mudah dan tidak mudah, antara lain :

“Terlalu banyak antrian diloket, apalagi kalau tanggalnya sudah mepet” (Informan no. 143).

“Prosedurnya berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama (untuk pendaftaran sebagai pelanggan baru) (Informan no. 93).”

“Kadang-kadang pengaduan dari konsumen tidak ditanggapi” (Informan no. 135).

Dari beberapa uraian diatas, dengan jumlah rata-rata bobot prosedur pelayanan adalah 424,03 maka dapat dikatakan bahwa kinerja prosedur pelayanan pada PDAM Kabupaten Demak adalah **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa prosedur pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah mudah dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

”Prosedur di PDAM Kabupaten Demak ini terdiri dari 3 (tiga) prosedur. Yang pertama adalah prosedur pendaftaran calon pelanggan untuk menjadi pelanggan di PDAM Kabupaten Demak. Yang kedua adalah prosedur pembayaran tagihan rekening PDAM dan yang terakhir adalah prosedur mengenai pengaduan keluhan. Untuk yang pertama, memang prosedurnya terkesan berbelit-belit, melalui proses dan mekanisme yang panjang, namun apabila kita mau mencermati, sebenarnya prosedur pendaftaran sebagai pelanggan baru ini sudah melalui mekanisme 1 (satu) pintu, yaitu Bagian Hubungan Langganan (HL). Tapi memang proses selanjutnya tidak bisa kalau hanya ditangani oleh Bagian HL saja, harus ada koordinasi dengan bagian-bagian lain. Misalnya koordinasi ke Bagian Perencana untuk melakukan survey, apakah bisa dipasang Sambungan Rumah (SR) baru ditempat calon pelanggan tersebut. Kemudian ke Bagian Keuangan, untuk mekanisme pembayarannya dan lain sebagainya. Sementara rantai panjang prosedur itu tidak bisa diputus, karena satu dengan yang lainnya sangat terkait. Kemudian untuk prosedur pembayaran rekening. Pelanggan harus datang ke loket pembayaran rekening. Pada loket pembayaran rekening tersebut, kami bagi menjadi 3 (tiga) bagian atau 3 (tiga) loket berdasarkan wilayah masing-masing. Bagi

pelanggan yang tinggal di daerah A (misalnya), dia harus melakukan pembayaran rekening diloket yang telah ditentukan, yaitu di loket 1. Pelanggan itu tidak bisa melakukan pembayaran di loket 2 atau 3. Karena sistem komputer kami masih belum mampu untuk melayani pelanggan disemua loket. Maksudnya pelanggan tidak bisa bebas memilih loket. Tapi arah perbaikan menuju ke sistem komputer yang lebih baik terus kami lakukan. Terakhir mengenai prosedur pengaduan keluhan. Pelanggan bisa mengadukan keluhannya melalui Bagian HL, kemudian kami akan menangani apa yang dikeluhkan oleh pelanggan tersebut”. (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

b. Unsur Persyaratan Pelayanan.

Yang dimaksud dengan persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Dalam analisa mengenai unsur persyaratan pelayanan ini diuraikan menjadi 3 pertanyaan, yaitu mengenai Persyaratan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 4), Persyaratan Pembayaran Rekening (pertanyaan no. 5) dan Persyaratan Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 6).

Pada Tabel IV.14 berikut akan menguraikan hasil dari pertanyaan no. 4.

Tabel IV.14
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Persyaratan Pendaftaran Sebagai Pelanggan Baru**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	9	6.0	Tidak Penting	7	4.7
2.	Kurang Mudah	11	7.3	Kurang Penting	4	2.7
3.	Mudah	121	80.7	Penting	103	68.7
4.	Sangat Mudah	9	6.0	Sangat Penting	36	24.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	9	6.0	Tidak Penting	7	4.7
2.	Kurang Mudah	11	7.3	Kurang Penting	4	2.7
3.	Mudah	121	80.7	Penting	103	68.7
4.	Sangat Mudah	9	6.0	Sangat Penting	36	24.0
Bobot		430		Bobot	468	
Rata-rata		2,87		Rata-rata	3,12	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 4)

Sebanyak 121 orang atau sekitar 80,7 % dari responden mengatakan bahwa persyaratan sebagai pelanggan baru adalah **mudah**. Kemudian sebanyak 11 orang atau sekitar 7,3 % dari responden mengatakan **kurang mudah**. Sedangkan responden yang mengatakan **tidak mudah** dan **sangat mudah** adalah sama yaitu masing-masing sebanyak 9 orang atau sekitar 6 %.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 103 orang atau sekitar 68,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 36 orang atau sekitar 24 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % yang mengatakan **tidak penting**. Dan sisanya sebanyak 4 orang responden atau sekitar 2,7 % yang mengatakan **kurang penting**.

Kemudian pada Tabel IV.15 dibawah ini juga akan diuraikan hasil dari pertanyaan no. 5, yaitu mengenai persyaratan pembayaran rekening.

Tabel IV.15
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Persyaratan Pembayaran Rekening

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	3	2.0	Tidak Penting	6	4.0
2.	Kurang Mudah	9	6.0	Kurang Penting	2	1.3
3.	Mudah	123	82.0	Penting	115	76.7

4.	Sangat Mudah	15	10.0	Sangat Penting	27	18.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		450		Bobot	463	
Rata-rata		3,00		Rata-rata	3,09	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 5)

Sebanyak 123 orang atau sekitar 82 % dari responden mengatakan bahwa persyaratan pembayaran rekening adalah **mudah**. Kemudian sebanyak 15 orang atau sekitar 10 % dari responden mengatakan **sangat mudah**. Sebanyak 9 orang atau sekitar 6 % dari responden mengatakan **kurang mudah**. Dan sisanya sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % mengatakan **tidak mudah**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 115 orang atau sekitar 76,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 27 orang atau sekitar 18 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % yang mengatakan **tidak penting**. Dan sisanya sebanyak 2 orang responden atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**.

Pertanyaan ketiga dari unsur persyaratan pelayanan adalah mengenai persyaratan pengaduan dan penanganan keluhan.

Tabel IV.16
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Persyaratan Pengaduan dan Penanganan Keluhan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	10	6.7	Tidak Penting	2	1.3
2.	Kurang Mudah	20	13.3	Kurang Penting	5	3.3
3.	Mudah	113	75.3	Penting	112	74.7
4.	Sangat Mudah	7	4.7	Sangat Penting	31	20.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		417		Bobot	472	
Rata-rata		2,78		Rata-rata	3,15	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 6)

Dari Tabel IV.16 diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 113 orang atau sekitar 75,3 % mengatakan bahwa persyaratan pengaduan dan penanganan keluhan adalah **mudah**. Kemudian sebanyak 20 orang atau sekitar 13,3 % dari responden mengatakan **kurang mudah**. Sebanyak 10 orang atau sekitar 6,7 % dari responden mengatakan **tidak mudah**. Sedangkan sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % dari responden mengatakan **sangat mudah**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 112 orang atau sekitar 74,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 31 orang atau sekitar 20,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan sisanya sebanyak 2 orang responden atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **tidak penting**.

Kemudian dari ketiga pertanyaan tersebut diatas (pertanyaan no. 4 sampai dengan no. 6) dibuat rata-rata untuk mencari unsur dari Persyaratan Pelayanan. Rata-rata tersebut dapat dilihat pada Tabel IV.17 dibawah ini.

Tabel IV.17
Skore Rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	6	4.0	Tidak Penting	6	4.0
2.	Kurang Mudah	17	11.3	Kurang Penting	4	2.7
3.	Mudah	109	72.7	Penting	95	63.3
4.	Sangat Mudah	18	12.0	Sangat Penting	45	30.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		432,32		Bobot	467,67	
Rata-rata		2,88		Rata-rata	3,12	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 4 - 6)

Dari Tabel IV.17 tersebut diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 109 orang atau sekitar 72,7 % dari responden mengatakan bahwa persyaratan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah **mudah**. Kemudian sebanyak 18 orang atau sekitar 12 % dari responden mengatakan **sangat mudah**. Sebanyak 17 orang atau sekitar 11,3 % dari responden mengatakan **kurang mudah**. Sedangkan sisanya sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % dari responden mengatakan **tidak mudah**.

Apabila dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 95 orang atau sekitar 63,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 45 orang atau sekitar 30 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % yang mengatakan **tidak penting**. Dan sisanya sebanyak 4 orang responden atau sekitar 2,7 % yang mengatakan **kurang penting**.

Uraian responden tentang persyaratan pelayanan yang ada di PDAM Kabupaten Demak antara lain adalah beberapa informan yang mengatakan bahwa persyaratan pelayanan adalah mudah dan sangat mudah, yaitu :

“Begitu datang, numpuk struk, langsung dilayani petugasnya”.

“Setelah pengaduan, beberapa hari kemudian petugasnya datang”(Informan no. 147).

“Persyaratan pengaduan dan penanganan keluhan dapat dilakukan lewat telepon, dan langsung ditangani”(Informan no.8).

“Kalau mau mendaftar sebagai pelanggan baru, mudah saja caranya, tinggal mengumpulkan nama dan alamat saja, nanti dicatat sama petugasnya, kita tinggal tunggu saja”(Informan no. 72).

“Pengaduan ditanggapi petugas dengan baik, tapi sayang kok tidak dijalankan dengan baik. Apabila ada kesalahan pada rekening tagihan mohon ditangani dengan baik” (Informan no. 30).

Selain beberapa informan yang mengatakan mudah dan sangat mudah, ada juga beberapa informan yang mengatakan bahwa persyaratan pelayanan adalah kurang mudah dan bahkan tidak mudah, seperti yang dikatakan oleh beberapa informan dibawah ini :

“Persyaratan untuk menjadi pelanggan baru sangatlah banyak, sudah gitu nunggunya lama” (Informan no. 142).

Dari beberapa pernyataan diatas, dan dengan bobot tingkat kinerja persyaratan pelayanan adalah 432,32 maka dapat dikatagorikan bahwa persyaratan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah **Baik**.

Wawancara dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa persyaratan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah mudah dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

”Segala bentuk persyaratan pelayanan yang ada di PDAM Kabupaten Demak sudah kami usahakan semaksimal mungkin untuk selalu memberi kemudahan kepada pelanggan. Persyaratan yang kami tetapkan untuk menjadi pelanggan baru sangatlah sederhana, dan cukup bisa dipenuhi semuanya oleh pelanggan. Calon pelanggan hanya mengisi blangko pendaftaran, kemudian membawa fotokopi KTP, KK dan PBB. Cukup mudah kami rasa. Namun untuk pendaftaran menjadi pelanggan baru belum bisa kami layani setiap saat, ada waktu-waktu tertentu kami membuka pendaftaran untuk itu. Untuk isian yang ada didalam blangko pendaftaran juga kami buat sesederhana mungkin sehingga tidak membingungkan calon pelanggan. Sedangkan persyaratan untuk pembayaran rekening cukup dengan membawa struk atau tanda bukti pembayaran tagihan rekening PDAM bulan yang lalu. Sementara untuk pengaduan keluhan juga hanya mengisi blangko pengaduan keluhan”. (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

Selain wawancara dengan *top manager*, juga dilakukan wawancara dengan petugas yang melayani pelanggan secara langsung. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan petugas yang berada di Bagian Hubungan Langganan. Petugas tersebut mengatakan bahwa :

”Isian formulir pendaftarannya memang sangat mudah. Hanya mengisi nama, alamat rumah yang akan dipasang, pekerjaan calon pelanggan, jumlah anggota keluarga dalam rumah tersebut dan lain-lain, serta adanya pernyataan kesanggupan bagi calon pelanggan untuk membayar biaya pendaftaran. Semua itu kami jelaskan, apabila calon pelanggan masih ada yang masih bingung, maka akan kami jelaskan lebih rinci lagi.” (Bagian Hubungan Langganan, 10 November 2008).

Sebagai ilustrasi akan penulis sajikan Foto IV.1 keadaan ruangan Bagian Hubungan Langganan sebagai berikut

Gambar IV.3

Situasi Ruang Pendaftaran Sebagai Pelanggan Baru dan Pengaduan Keluhan



(Sumber : Survey Lapangan)

Situasi ruang pendaftaran sebagai pelanggan baru dan pengaduan keluhan di PDAM Kabupaten Demak. Semua prosedur dan persyaratan pendaftaran sebagai pelanggan baru lebih banyak diterangkan di ruangan ini oleh petugas pemberi pelayanan.

Disebelah ruang ini sebenarnya terdapat loket untuk pelanggan mendaftar sebagai pelanggan baru dan pengaduan keluhan, tetapi banyak pelanggan yang lebih memilih untuk masuk kedalam ruangan ini daripada untuk berdiri diloket.

Gambar IV.4 Loket Pendaftaran Sebagai Pelanggan Baru dan Loket Pengaduan dan Penanganan Keluhan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak



(Sumber : Survey Lapangan)

c. Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan.

Yang dimaksud dengan kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Untuk menganalisa unsur kejelasan petugas pelayanan ini diuraikan dalam 3 pertanyaan yaitu : Kejelasan / keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 7), Kejelasan / keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening (pertanyaan no. 8) dan Kejelasan / keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 9).

Pada Tabel IV.18 dibawah ini akan menguraikan mengenai hasil dari jawaban responden tentang pertanyaan no. 7.

Tabel IV.18
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan Dalam Melayani
Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Jelas	5	3.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Jelas	12	8.0	Kurang Penting	9	6.0
3.	Jelas	128	85.3	Penting	110	73.3
4.	Sangat Jelas	5	3.3	Sangat Penting	31	20.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		433		Bobot	472	
Rata-rata		2,89		Rata-rata	3,15	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 7)

Sebanyak 128 orang atau sekitar 85,3 % dari responden mengatakan bahwa kejelasan petugas pelayanan adalah **jelas**. Kemudian sebanyak 12 orang atau sekitar 8 % mengatakan **kurang jelas**. Sebanyak masing-masing 5 orang atau sekitar 3,3 % mengatakan **sangat jelas** dan **tidak jelas**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 110 orang atau sekitar 73,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 31 orang atau sekitar 20,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 9 orang atau sekitar 6 % yang mengatakan **kurang penting**. Tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Untuk menganalisa pertanyaan no. 8 dapat diuraikan pada Tabel IV.19 berikut ini. Sebanyak 130 orang atau sekitar 86,7 % dari responden mengatakan bahwa kejelasan petugas pelayanan adalah **jelas**. Kemudian sebanyak 10 orang atau sekitar 6,7 % mengatakan **kurang jelas**. Sebanyak 9 orang atau sekitar 6 % yang mengatakan **sangat jelas**. Dan sisanya sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **tidak jelas**.

Tabel IV.19
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan Dalam Melayani
Pembayaran Rekening

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Jelas	1	0.7	Tidak Penting	6	4.0
2.	Kurang Jelas	10	6.7	Kurang Penting	2	1.3
3.	Jelas	130	86.7	Penting	114	76.0
4.	Sangat Jelas	9	6.0	Sangat Penting	28	18.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		447		Bobot		464
Rata-rata		2,98		Rata-rata		3,09

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 8)

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 114 orang atau sekitar 76 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 28 orang atau sekitar 18,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % yang mengatakan **tidak penting**. Dan sisanya sebanyak 2 orang responden atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**.

Tabel IV.20 berikut ini akan menguraikan hasil jawaban responden tentang pertanyaan no. 9.

Tabel IV.20
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan Dalam Melayani
Pengaduan dan Penanganan Keluhan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Jelas	8	5.3	Tidak Penting	1	0.7
2.	Kurang Jelas	19	12.7	Kurang Penting	7	4.7
3.	Jelas	117	78.0	Penting	108	72.0
4.	Sangat Jelas	6	4.0	Sangat Penting	34	22.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		421		Bobot	475	
Rata-rata		2,81		Rata-rata	3,17	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 9)

Sebanyak 117 orang atau sekitar 78 % dari responden mengatakan bahwa kejelasan petugas pelayanan adalah **jelas**. Kemudian sebanyak 19 orang atau sekitar 12,7 % dari responden mengatakan **kurang jelas**. Sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % dari responden mengatakan **tidak jelas**. Dan sisanya sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % mengatakan **sangat jelas**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 108 orang atau sekitar 72 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 34 orang atau sekitar 22,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan sisanya sebanyak 1 orang responden atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **tidak penting**.

Dari ketiga pertanyaan tersebut diatas, kemudian dicari rata-ratanya untuk mendapatkan hasil dari Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan pada PDAM Kabupaten Demak.

Tabel IV.21
Skore Rata-rata Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Jelas	5	3.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Jelas	14	9.3	Kurang Penting	10	6.7
3.	Jelas	121	80.7	Penting	100	66.7
4.	Sangat Jelas	10	6.7	Sangat Penting	40	26.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		433,67		Bobot	470,33	
Rata-rata		2,89		Rata-rata	3,14	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 7 - 9)

Dari ketiga pertanyaan tersebut diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 121 orang atau sekitar 80,7 % dari responden mengatakan bahwa kejelasan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah **jelas**. Kemudian sebanyak 14 orang atau sekitar 9,3 % dari responden mengatakan **kurang jelas**. Sebanyak 10 orang atau sekitar 6,7 % dari responden mengatakan **sangat jelas**. Dan sisanya sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **tidak jelas** (lihat Tabel IV.21).

Apabila dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 100 orang atau sekitar 66,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 40 orang atau sekitar 26,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 10 orang atau sekitar 6,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden yang mengatakan bahwa kejelasan pelayanan adalah jelas dan sangat jelas antara lain :

“Petugasnya (pembayaran rekening) selalu ada ditempat, jadi langsung dilayani. Bahasanya simple / gampang, jadi mudah dipahami” (Informan no.64).

“Petugas kadang-kadang gak ada ditempat, lagi keluar. Tapi setelah ketemu sama petugasnya, dia memberikan penjelasan dengan mudah dan jelas” (Informan no. 131).

“Bahasa sudah jelas, tapi akan lebih baik jika ditulis saja dipapan pengumuman. Atau brosur untuk pelanggan yang mau mengadu yang isinya tentang tata cara pengaduan disertai nomor telepon layanan. Petugasnya ada terus kok” (Informan no. 42).

“Petugasnya ada yang galak, ditanya sedikit jawabnya gak enak”. (Informan no. 39).

Namun demikian ada juga beberapa informan yang tidak sependapat, mereka lebih berkata bahwa kejelasan petugas pelayanan adalah kurang jelas dan tidak jelas.

Dengan melihat bobot tingkat kinerja kejelasan pelayanan adalah 433,67 maka dapat dikategorikan dalam tingkatan **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah jelas dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut:

”

”Mengenai kejelasan petugas yang memberi pelayanan kepada pelanggan, kami rasa keberadaan mereka sudah cukup jelas. Misalnya petugas yang kami tempatkan pada loket pembayaran rekening, petugas tersebut harus selalu ada ditempat atau diloket untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Seperti halnya pada loket-loket yang lain. Petugas pelayanan sudah kami tunjuk sesuai dengan bidang keahlian dan kemampuan dari masing-masing karyawan kami.” (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

Komentar lain yang juga senada dengan apa yang diberikan oleh Direktur PDAM Kabupaten Demak, juga kami dapatkan dari petugas loket pembayaran rekening :

”Tugas kami memang disini (diloket). Jadi ya kami harus selalu berada disini untuk selalu siap melayani pelanggan. Jangan sampai pelanggan bingung mencari-cari kita.” (Petugas Loket Pembayaran Rekening, 10 November 2008).

d. Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan.

Yang dimaksud dengan kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Untuk menganalisa unsur kedisiplinan petugas pelayanan ini diuraikan dalam 8 pertanyaan yaitu : Kedisiplinan petugas pelayanan (pertanyaan no. 10), Ketepatan ”Waktu / Jam Buka” pelayanan pada loket pembayaran rekening (pertanyaan no. 11), Ketepatan ”Waktu / Jam Tutup” pelayanan pada loket pembayaran rekening (pertanyaan no. 12), Ketepatan ”Waktu / Jam Buka” pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru (pertanyaan no. 13), Ketepatan ”Waktu / Jam Tutup” pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru (pertanyaan no. 14), Ketepatan ”Waktu / Jam Buka” pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan (pertanyaan no. 15), Ketepatan ”Waktu / Jam Tutup” pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan (pertanyaan no. 16) dan Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Prosedur yang telah ditetapkan (pertanyaan no. 17).

Tabel-tabel berikut dibawah ini akan menguraikan secara urut hasil dari pertanyaan-pertanyaan tersebut.

Tabel IV.22
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

No .	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Disiplin	2	1.3	Tidak Disiplin	0	0
2.	Kurang Disiplin	23	15.3	Kurang Penting	3	2.0
3.	Disiplin	122	81.3	Penting	111	74.0
4.	Sangat Disiplin	3	2.0	Sangat Penting	36	24.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		426		Bobot		483
Rata-rata		2,84		Rata-rata		3,22

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 10)

Pada Tabel IV.22 diatas, menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 10. Sebanyak 122 orang atau sekitar 81,3 % dari responden mengatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan PDAM Kabupaten Demak adalah **disiplin**. Kemudian sebanyak 23 orang atau sekitar 15,3 % dari responden mengatakan **kurang disiplin**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % dari responden mengatakan **sangat disiplin**. Sedangkan sisanya sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **tidak disiplin**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 111 orang atau sekitar 74 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 36 orang atau sekitar 24 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.23 dibawah ini akan menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 11.

Tabel IV.23
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Ketepatan "Waktu / Jam Buka" Pelayanan pada
Loket Pembayaran Rekening

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	3	2.0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Tepat	20	13.3	Kurang Penting	1	0.7
3.	Tepat	122	81.3	Penting	116	77.3
4.	Sangat Tepat	5	3.3	Sangat Penting	33	22.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		429		Bobot	482	
Rata-rata		2,86		Rata-rata	3,21	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 11)

Sebanyak 122 orang atau sekitar 81,3 % dari responden mengatakan bahwa ketepatan waktu atau jam buka pelayanan pada loket pembayaran rekening PDAM Kabupaten Demak adalah **tepat**.

Kemudian sebanyak 20 orang atau sekitar 13,3 % dari responden mengatakan **kurang tepat**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **sangat tepat**. Sedangkan sisanya sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % dari responden mengatakan **tidak tepat**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 116 orang atau sekitar 77,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 33 orang atau sekitar 22 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Pada Tabel IV.24 dibawah ini akan menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 12. Sebanyak 119 orang atau sekitar 79,3 % dari responden mengatakan bahwa ketepatan waktu atau jam tutup pelayanan pada loket pembayaran rekening PDAM Kabupaten Demak adalah **tepat**. Kemudian sebanyak 20 orang atau sekitar 13,3 % dari responden mengatakan **kurang tepat**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % dari responden mengatakan **sangat tepat**. Sedangkan sisanya sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **tidak tepat**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 113 orang atau sekitar 75,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 29 orang atau sekitar 19,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.24
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" Pelayanan pada
Loket Pembayaran Rekening**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	4	2.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Tepat	20	13.3	Kurang Penting	8	5.3
3.	Tepat	119	79.3	Penting	113	75.3
4.	Sangat Tepat	7	4.7	Sangat Penting	29	19.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		429		Bobot	471	
Rata-rata		2,86		Rata-rata	3,14	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 12)

Pada Tabel IV.25 dibawah ini akan menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no.13. Sebanyak 122 orang atau sekitar 81,3 % dari responden mengatakan bahwa ketepatan waktu atau jam buka pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru PDAM Kabupaten Demak adalah **tepat**. Kemudian sebanyak 17 orang atau sekitar 11,3 % dari responden mengatakan **kurang tepat**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % dari responden mengatakan **sangat tepat**. Sedangkan sisanya sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **tidak tepat**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 110 orang atau sekitar 73,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 37 orang atau sekitar 24,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.25
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Ketepatan "Waktu / Jam Buka" Pelayanan pada
Loket Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	4	2.7	Tidak Penting	0	0

2.	Kurang Tepat	17	11.3	Kurang Penting	3	2.0
3.	Tepat	122	81.3	Penting	110	73.3
4.	Sangat Tepat	7	4.7	Sangat Penting	37	24.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		432		Bobot	484	
Rata-rata		2,88		Rata-rata	3,23	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 13)

Tabel IV.26 berikut menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 14. Sebanyak 124 orang atau sekitar 82,7 % dari responden mengatakan bahwa ketepatan waktu atau jam tutup pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru PDAM Kabupaten Demak adalah **tepat**. Kemudian sebanyak 17 orang atau sekitar 11,3 % dari responden mengatakan **kurang tepat**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **sangat tepat**. Sedangkan sisanya sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **tidak tepat**.

Tabel IV.26
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" Pelayanan pada
Loket Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	4	2.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Tepat	17	11.3	Kurang Penting	6	4.0
3.	Tepat	124	82.7	Penting	119	79.3
4.	Sangat Tepat	5	3.3	Sangat Penting	25	16.7

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	4	2.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Tepat	17	11.3	Kurang Penting	6	4.0
3.	Tepat	124	82.7	Penting	119	79.3
4.	Sangat Tepat	5	3.3	Sangat Penting	25	16.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		430		Bobot	469	
Rata-rata		2,87		Rata-rata	3,13	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 14)

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 119 orang atau sekitar 79,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 25 orang atau sekitar 16,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.27
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Ketepatan "Waktu / Jam Buka" Pelayanan pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	5	3.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Tepat	26	17.3	Kurang Penting	4	2.7
3.	Tepat	117	78.0	Penting	119	79.3
4.	Sangat Tepat	2	1.3	Sangat Penting	27	18.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		416		Bobot	473	
Rata-rata		2,77		Rata-rata	3,15	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 15)

Pada Tabel IV.27 diatas, menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 15. Sebanyak 117 orang atau sekitar 78 % dari responden mengatakan bahwa ketepatan waktu atau jam tutup pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan PDAM Kabupaten Demak adalah **tepat**. Kemudian

sebanyak 26 orang atau sekitar 17,3 % dari responden mengatakan **kurang tepat**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **tidak tepat**. Sedangkan sisanya sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **sangat tepat**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 119 orang atau sekitar 79,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 27 orang atau sekitar 18 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.28
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" Pelayanan pada
Loket Pengaduan dan Penanganan Keluhan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	6	4.0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Tepat	29	19.3	Kurang Penting	7	4.7
3.	Tepat	112	74.7	Penting	116	77.3
4.	Sangat Tepat	3	2.0	Sangat Penting	27	18.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		412		Bobot	470	
Rata-rata		2,75		Rata-rata	3,13	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 16)

Pada Tabel IV.28 diatas, menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 16. Sebanyak 112 orang atau sekitar 74,7 % dari responden mengatakan bahwa ketepatan waktu atau jam tutup pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan PDAM Kabupaten Demak adalah **tepat**. Kemudian sebanyak 29 orang atau sekitar 19,3 % dari responden mengatakan **kurang tepat**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % dari responden mengatakan **tidak tepat**. Sedangkan sisanya sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % dari responden mengatakan **sangat tepat**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 116 orang atau sekitar 77,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 27 orang atau sekitar 18 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.29
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
 Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Prosedur yang telah ditetapkan**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Patuh	6	4.0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Patuh	22	14.7	Kurang Penting	8	5.3
3.	Patuh	118	78.7	Penting	114	76.0
4.	Sangat Patuh	4	2.7	Sangat Penting	28	18.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		420		Bobot	470	
Rata-rata		2,80		Rata-rata	3,13	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 17)

Pada Tabel IV.29 diatas, menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 17. Sebanyak 118 orang atau sekitar 78,7 % dari responden mengatakan bahwa kepatuhan petugas pelayanan terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh PDAM Kabupaten Demak adalah **patuh**. Kemudian sebanyak 22 orang atau sekitar 14,7 % dari responden mengatakan **kurang patuh**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % dari responden mengatakan **tidak patuh**. Sedangkan sisanya sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **sangat patuh**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 114 orang atau sekitar 76 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 28 orang atau sekitar 18,7 % mengatakan **sangat penting**.

Sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Dari 8 pertanyaan yang mewakili unsur kedisiplinan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak tersebut diatas, kemudian dibuat rata-rata untuk mencari nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan. Tabel IV.30 dibawah ini akan menguraikan hal tersebut.

Tabel IV.30
Skore Rata-rata Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Disiplin	4	2.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Disiplin	21	14.0	Kurang Penting	4	2.7
3.	Disiplin	121	80.7	Penting	113	75.3
4.	Sangat Disiplin	4	2.7	Sangat Penting	33	22.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		424,25		Bobot	475,25	
Rata-rata		2,83		Rata-rata	2,89	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 10 - 17)

Pada Tabel IV.30 diatas, menguraikan hasil analisa rata-rata dari pertanyaan no. 10 sampai dengan pertanyaan no. 17. Sebanyak 121 orang atau sekitar 80,7 % dari responden mengatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah **disiplin**. Kemudian

sebanyak 21 orang atau sekitar 14 % dari responden mengatakan **kurang disiplin**. Sebanyak masing-masing 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **tidak disiplin** dan **sangat disiplin**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 113 orang atau sekitar 75,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 33 orang atau sekitar 22 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden untuk memperkuat asumsi pelanggan terhadap kedisiplinan petugas pelayanan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan adalah disiplin dan sangat disiplin, antara lain :

“Sekarang petugasnya sudah lebih disiplin daripada dulu. Pernah saya mau bayar rekening, sudah lewat jam, tapi masih dilayani” (Informan no. 90).

“Kurang tepat waktu bukanya loket pengaduan, saya pernah nunggu petugasnya belum datang” (Informan no. 131).

“Semua jadwal saya kira sudah tepat, karena semua mengikuti jam kantor” (Informan no. 124).

Sedangkan ada juga beberapa informan yang mengatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan adalah kurang disiplin dan tidak disiplin, antara lain disampaikan oleh beberapa informan berikut ini :

“Saya pernah tuh, sempat kecewa juga sih. Saya datang mau bayar tagihan, pas hari Jum’at, jam 10.47, eh... loketnya sudah tutup” (Informan no. 147).

“Kadang-kadang jamnya molor dari jadwal” (Informan no. 64).

“Kadang-kadang buka loketnya agak kesiangan” (Informan no. 148).

Dengan melihat bobot tingkat kinerja kedisiplin petugas pelayanan yang ada di PDAM Kabupaten Demak adalah 424,25 maka dapat dikategorikan bahwa tingkat kedisiplinan petugas adalah **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah disiplin dan kinerja yang telah

dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

”Apabila kita berbicara mengenai disiplin seseorang, maka hal ini menjadi sangat luas dan sangat kabur pemahamannya. Disiplin menurut saya belum tentu disiplin menurut orang lain. Disiplin karyawan / karyawan PDAM Kabupaten Demak, tidak hanya dilihat dari point-point tersebut (mengacu pada kuesioner), tetapi ada banyak hal lain lagi yang sangat mempengaruhinya. Misalnya tentang kedisiplinan apel pagi dan apel siang (pulang). Satu hal saja (apel) bisa menjadi salah satu tolok ukur kedisiplinan seseorang. Tetapi ini karena mengukur tentang kepuasan pelanggan maka menjadi benar kalo yang diukur itu adalah kedisiplinan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Seperti, ya.. itu tadi. Disiplin tergantung individu, kami sebagai pihak management hanya bisa memberikan rambu-rambu untuk dapat membuat seseorang menjadi lebih disiplin. Kedisiplinan ini juga bisa menjadi salah satu unsur pengembangan SDM menuju pelayanan prima. Terima kasih apabila kedisiplinan kami dinilai baik oleh masyarakat.” (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

Kemudian pertanyaan lebih lanjut juga penulis kemukakan kepada petugas yang memberi pelayanan secara langsung kepada pelanggan.

”Biasanya kami buka tepat waktu. Sehabis apel pagi, kira-kira jam 07.30 wib, kami sudah berada di loket, siap-siap melayani pelanggan.” (Petugas Loker Pembayaran Rekening, 10 November 2008).

”Kalau untuk pengaduan keluhan, jam buka kami juga sama dengan jam buka di loket pembayaran rekening. Habis apel pagi, jam 07.30 wib, kalau ada pelanggan yang mengadu, sudah bisa kami layani. Kalau jam tutupnya, kami lebih fleksibel. Sebenarnya jam tutup juga mengacu pada jam tutup loket pembayaran rekening, tapi kalau ada pelanggan datang mengadu setelah lewat jam tutup, kami persilahkan pelanggan itu masuk kedalam ruangan dan akan kami layani.” (Petugas Bagian Hubungan Langganan, 10 November 2008).

e. Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.

Yang dimaksud dengan tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Untuk menganalisa unsur tanggung jawab petugas pelayanan ini diuraikan dalam 3 pertanyaan yaitu : Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai

Pelanggan Baru (pertanyaan no. 18), Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening (pertanyaan no. 19) dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 20).

Pada Tabel IV.31 dibawah ini akan diuraikan mengenai hasil analisa dari pertanyaan no. 18. Sebanyak 127 orang atau sekitar 84,7 % dari responden mengatakan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan dalam melayani pendaftaran sebagai pelanggan baru adalah **bertanggung jawab**. Kemudian sebanyak 18 orang atau sekitar 12 % dari responden mengatakan **kurang bertanggung jawab**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % dari responden mengatakan **sangat bertanggung jawab**. Dan sisanya sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **tidak bertanggung jawab**.

Tabel IV.31
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Dalam Melayani
Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Bertanggung Jawab	2	1.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Bertanggung Jawab	18	12.0	Kurang Penting	2	1.3
3.	Bertanggung Jawab	127	84.7	Penting	108	72.0
4.	Sangat Bertanggung Jawab	3	2.0	Sangat Penting	40	26.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Bertanggung Jawab	2	1.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Bertanggung Jawab	18	12.0	Kurang Penting	2	1.3
3.	Bertanggung Jawab	127	84.7	Penting	108	72.0
4.	Sangat Bertanggung Jawab	3	2.0	Sangat Penting	40	26.7
Bobot		431		Bobot	488	
Rata-rata		2,87		Rata-rata	3,25	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 18)

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 108 orang atau sekitar 72 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 40 orang atau sekitar 26,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.32 berikutnya akan menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 19. Sebanyak 127 orang atau sekitar 84,7 % dari responden mengatakan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan dalam melayani pembayaran rekening adalah **bertanggung jawab**. Kemudian sebanyak 15 orang atau sekitar 10 % dari responden mengatakan **kurang bertanggung jawab**. Sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % dari responden mengatakan **sangat bertanggung jawab**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak bertanggung jawab**.

Tabel IV.32

**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
-----	-------------------------------------	-----------	---	---	-----------	---

1.	Tidak Bertanggung Jawab	0	0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Bertanggung Jawab	15	10.0	Kurang Penting	1	0.7
3.	Bertanggung Jawab	127	84.7	Penting	115	76.7
4.	Sangat Bertanggung Jawab	8	5.3	Sangat Penting	34	22.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		443		Bobot	483	
Rata-rata		2,95		Rata-rata	3,22	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 19)

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 115 orang atau sekitar 76,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 34 orang atau sekitar 22,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.33 berikutnya akan menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 20. Sebanyak 117 orang atau sekitar 78 % dari responden mengatakan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan adalah **bertanggung jawab**. Kemudian sebanyak 26 orang atau sekitar 17,3 % dari responden mengatakan **kurang bertanggung jawab**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **tidak bertanggung jawab**. Dan sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **sangat bertanggung jawab**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 112 orang atau sekitar 74,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 32 orang atau sekitar 21,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan sisanya sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.33
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

**Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Dalam Melayani
Pengaduan dan Penanganan Keluhan**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Bertanggung Jawab	5	3.3	Tidak Penting	1	0.7
2.	Kurang Bertanggung Jawab	26	17.3	Kurang Penting	5	3.3
3.	Bertanggung Jawab	117	78.0	Penting	112	74.7
4.	Sangat Bertanggung Jawab	2	1.3	Sangat Penting	32	21.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		416		Bobot	475	
Rata-rata		2,77		Rata-rata	3,17	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 20)

Dari ketiga pertanyaan tersebut diatas, dicari rata-rata untuk mendapatkan nilai unsur tanggung jawab petugas pelayanan PDAM Kabupaten Demak. Tabel IV.34 dibawah ini akan menguraikannya.

Tabel IV.34
Skore Rata-rata Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Bertanggung Jawab	2	1.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Bertanggung Jawab	19	12.7	Kurang Penting	2	1.3

3.	Bertanggung Jawab	123	82.0	Penting	100	66.7
4.	Sangat Bertanggung Jawab	6	4.0	Sangat Penting	48	32.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		430,00		Bobot	482,00	
Rata-rata		2,87		Rata-rata	3,21	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 18 - 20)

Sebanyak 123 orang atau sekitar 82 % dari responden mengatakan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan PDAM Kabupaten Demak adalah **bertanggung jawab**. Kemudian sebanyak 19 orang atau sekitar 12,7 % dari responden mengatakan **kurang bertanggung jawab**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % dari responden mengatakan **sangat bertanggung jawab**. Dan sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **tidak bertanggung jawab**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 100 orang atau sekitar 66,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 48 orang atau sekitar 32 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden mengenai tingkat tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, yaitu ada beberapa informan yang mengatakan bahwa tingkat tanggung jawab petugas pelayanan adalah bertanggung jawab dan sangat bertanggung jawab. Hal ini dapat dilihat dari uraian beberapa informan berikut ini :

“Petugas akan mengecek dan mensurvey sampai terpasang pada pelanggan baru”(Informan no. 72).

“Karena pelanggan atau masyarakat selalu dilayani dengan baik” (Informan no. 124).

“Petugas sudah bertanggung jawab dengan baik, saya daftar langsung ditangani. Petugas yang diloket pengaduan juga mau mendengarkan pengaduan / keluhan dengan baik” (Informan no. 122).

Selain pendapat tersebut diatas, ada juga informan yang kurang menyukai tentang tanggung jawab petugas pelayanan, seperti informan dibawah ini :

“Sepertinya tanggung jawabnya kurang, karena keluhan tidak langsung ditangani’ (Informan no. 64).

Dengan melihat bobot kinerja yang dihasilkan dari hasil analisis yaitu 430, oleh karena itu tingkat tanggung jawab petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak dapat dikatakan **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah bertanggung jawab dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut:

“Berbicara mengenai tanggung jawab atau *responsibility* seseorang, lagi-lagi kita bicara tentang hal yang sangat abstrak. Tidak bisa diukur sebenarnya, tapi bisa kita rasakan. Tanggung jawab petugas pelayanan sangat tergantung dari kualitas petugas pelayanan itu sendiri. Kami mencoba memberikan tanggung jawab yang besar dan berbeda-beda pada setiap karyawan dan karyawan PDAM Kabupaten Demak untuk dapat dikembangkan dengan positif.” (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

f. Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan.

Yang dimaksud dengan kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk menganalisa unsur kemampuan petugas pelayanan ini diuraikan dalam 3 pertanyaan yaitu : Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 21), Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening (pertanyaan no. 22) dan Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 23).

Tabel IV.35 berikut ini akan menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 21. Sebanyak 135 orang atau sekitar 90 % dari responden mengatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pendaftaran sebagai pelanggan baru adalah **mampu**. Kemudian sebanyak 9 orang atau sekitar 6 % dari responden mengatakan **kurang mampu**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % dari responden mengatakan **sangat mampu**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak mampu**.

Tabel IV.35
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kemampuan Petugas Pelayanan Dalam Melayani
Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mampu	0	0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Mampu	9	6.0	Kurang Penting	5	3.3
3.	Mampu	135	90.0	Penting	112	74.7
4.	Sangat Mampu	6	4.0	Sangat Penting	33	22.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		447		Bobot	478	
Rata-rata		2,98		Rata-rata	3,19	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 21)

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 112 orang atau sekitar 74,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 33 orang atau sekitar 22 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan sisanya sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.36 berikut ini akan menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 22. Sebanyak 131 orang atau sekitar 87,3 % dari responden mengatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pendaftaran pembayaran rekening adalah **mampu**. Kemudian sebanyak 11 orang atau sekitar 7,3 % dari responden mengatakan **sangat mampu**. Sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % dari responden mengatakan **kurang mampu**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak mampu**.

Tabel IV.36
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kemampuan Petugas Pelayanan Dalam Melayani
Pembayaran Rekening**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mampu	0	0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Mampu	8	5.3	Kurang Penting	1	0.7
3.	Mampu	131	87.3	Penting	121	80.7
4.	Sangat Mampu	11	7.3	Sangat Penting	28	18.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		453		Bobot	477	
Rata-rata		3,02		Rata-rata	3,18	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 22)

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 121 orang atau sekitar 80,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 28 orang atau sekitar 18,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.37
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kemampuan Petugas Pelayanan Dalam Melayani
Pengaduan dan Penanganan Keluhan**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mampu	2	1.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Mampu	16	10.7	Kurang Penting	1	0.7
3.	Mampu	127	84.7	Penting	112	74.7
4.	Sangat Mampu	5	3.3	Sangat Penting	37	24.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		435		Bobot	486	
Rata-rata		2,90		Rata-rata	3,26	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 23)

Tabel IV.37 diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 23. Sebanyak 127 orang atau sekitar 84,7 % dari responden mengatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan adalah **mampu**. Kemudian sebanyak 16 orang atau sekitar 10,7 % dari responden mengatakan **kurang mampu**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **sangat mampu**. Dan sisanya sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden yang mengatakan **tidak mampu**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 112 orang atau sekitar 74,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 37 orang atau sekitar 24,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Dari ketiga pertanyaan tersebut diatas, dicari rata-rata untuk mendapatkan nilai unsur kemampuan petugas pelayanan. Tabel IV.38 berikut ini akan menguraikan rata-rata dari unsur kemampuan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak.

Tabel IV.38
Skore Rata-rata Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Mampu	0	0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Mampu	10	6.7	Kurang Penting	1	0.7
3.	Mampu	127	84.7	Penting	109	72.7
4.	Sangat Mampu	13	8.7	Sangat Penting	40	26.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		445,00		Bobot	480,33	
Rata-rata		2,97		Rata-rata	3,20	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 21 - 23)

Tabel IV.38 diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 21 sampai dengan pertanyaan no. 23 yaitu untuk mendapatkan nilai rata-rata dari unsur kemampuan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak. Sebanyak 127 orang atau sekitar 84,7 % dari responden mengatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan adalah **mampu**. Kemudian sebanyak 13 orang atau sekitar 8,7 % dari responden mengatakan **sangat mampu**. Sebanyak 10 orang atau sekitar 6,7 % dari responden mengatakan **kurang mampu**. Dan tidak responden yang mengatakan **tidak mampu**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 109 orang atau sekitar 72,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 40 orang atau sekitar 26,7 % mengatakan **sangat penting**.

Sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden dalam menanggapi tingkat kemampuan petugas pelayanan, antara lain ada beberapa informan yang mengatakan bahwa tingkat kemampuan petugas pelayanan adalah mampu dan sangat mampu. Hal ini dapat dilihat dari ungkapan beberapa informan dibawah ini :

“Sebagai konsumen, saya melihat petugasnya sangat cekatan” (Informan no. 131).

“Semua petugas sudah tahu dan mampu dalam menjalankan tugasnya masing-masing” (Informan no. 144).

Sedangkan informan yang mengatakan bahwa petugas pelayanan adalah kurang mampu dan bahkan tidak mampu, antara lain seperti terlihat dari ungkapan beberapa informan berikut ini :

“Untuk petugas lama atau yang senior sudah mampu, tapi untuk yang masih baru sepertinya masih diperlukan bimbingan lagi dari seniornya” (Informan no. 148).

“Perlu peningkatan kemampuan petugas dalam menangani keluhan dari pelanggan” (Informan no. 26).

Apabila dilihat dari bobot yang diperoleh, yaitu 445,00 maka tingkat kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa kemampuan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah mampu dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

”Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang penyedia air bersih satu-satunya di Kabupaten Demak, kami tentu tidak ingin mengecewakan masyarakat atau pelanggan kami. Dengan banyaknya tenaga-tenaga teknis yang kami rekrut, kami kira hal itu dapat meningkatkan kemampuan dari masing-masing petugas pelayanan. Kami juga mengirim beberapa staf kami untuk melakukan pelatihan guna meningkatkan kemampuannya. (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

g. Unsur Kecepatan Pelayanan.

Yang dimaksud dengan kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Untuk menganalisa unsur kecepatan pelayanan ini diuraikan dalam 3 pertanyaan yaitu : Ketepatan Waktu Dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 24), Ketepatan Waktu Dalam Melayani Pembayaran Rekening (pertanyaan no. 25) dan Ketepatan Waktu Dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 26).

Tabel IV.39
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Ketepatan Waktu dalam melayani
Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	4	2.7	Tidak Penting	1	0.7
2.	Kurang Tepat	33	22.0	Kurang Penting	1	0.7
3.	Tepat	107	71.3	Penting	118	78.7

4.	Sangat Tepat	6	4.0	Sangat Penting	30	20.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		415		Bobot	477	
Rata-rata		2,77		Rata-rata	3,18	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 24)

Tabel IV.39 diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 24. Sebanyak 107 orang atau sekitar 71,3 % dari responden mengatakan bahwa ketepatan waktu dalam melayani pendaftaran sebagai pelanggan baru adalah **tepat**. Kemudian sebanyak 33 orang atau sekitar 22 % dari responden mengatakan **kurang tepat**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % dari responden mengatakan **sangat tepat**. Dan sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **tidak tepat**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 118 orang atau sekitar 78,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 30 orang atau sekitar 20 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak masing-masing 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting** dan **tidak penting**.

Tabel IV.40
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Ketepatan Waktu Dalam Melayani
Pembayaran Rekening

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	2	1.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Tepat	17	11.3	Kurang Penting	10	6.7
3.	Tepat	117	78.0	Penting	109	72.7
4.	Sangat Tepat	14	9.3	Sangat Penting	31	20.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	2	1.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Tepat	17	11.3	Kurang Penting	10	6.7
3.	Tepat	117	78.0	Penting	109	72.7
4.	Sangat Tepat	14	9.3	Sangat Penting	31	20.7
Bobot		443		Bobot		471
Rata-rata		2,95		Rata-rata		3,14

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 25)

Tabel IV.40 diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 25. Sebanyak 117 orang atau sekitar 78 % dari responden mengatakan bahwa ketepatan waktu dalam melayani pembayaran rekening adalah **tepat**. Kemudian sebanyak 17 orang atau sekitar 11,3 % dari responden mengatakan **kurang tepat**. Sebanyak 14 orang atau sekitar 9,3 % dari responden mengatakan **sangat tepat**. Dan sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **tidak tepat**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 109 orang atau sekitar 72,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 31 orang atau sekitar 20,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 10 orang atau sekitar 6,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.41
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Ketepatan Waktu Dalam Melayani
Pengaduan dan Penanganan Keluhan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	6	4.0	Tidak Penting	0	0

2.	Kurang Tepat	31	20.7	Kurang Penting	7	4.7
3.	Tepat	106	70.7	Penting	104	69.3
4.	Sangat Tepat	7	4.7	Sangat Penting	39	26.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		414		Bobot		482
Rata-rata		2,76		Rata-rata		3,21

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 26)

Tabel IV.41 diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 26. Sebanyak 106 orang atau sekitar 70,7 % dari responden mengatakan bahwa ketepatan waktu dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan adalah **tepat**. Kemudian sebanyak 31 orang atau sekitar 20,7 % dari responden mengatakan **kurang tepat**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % dari responden mengatakan **sangat tepat**. Dan sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % dari responden mengatakan **tidak tepat**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 104 orang atau sekitar 69,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 39 orang atau sekitar 26 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Dari ketiga pertanyaan tersebut diatas,kemudian dicari nilai rata-rata untuk mendapatkan nilai unsur kecepatan pelayanan. Tabel IV.42 berikut akan menguraikan hasilnya.

Tabel IV.42
Skore Rata-rata Unsur Kecepatan Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Tepat	2	1.3	Tidak Penting	1	0.7
2.	Kurang Tepat	31	20.7	Kurang Penting	0	0
3.	Tepat	101	67.3	Penting	104	69.3

4.	Sangat Tepat	16	10.7	Sangat Penting	45	30.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		424,00		Bobot	476,67	
Rata-rata		2,83		Rata-rata	3,17	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 24 - 26)

Tabel IV.42 diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 24 sampai dengan pertanyaan no. 26 untuk mendapatkan nilai rata-rata unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak. Sebanyak 101 orang atau sekitar 67,3 % dari responden mengatakan bahwa kecepatan waktu adalah **tepat**. Kemudian sebanyak 31 orang atau sekitar 20,7 % dari responden mengatakan **kurang tepat**. Sebanyak 16 orang atau sekitar 10,7 % dari responden mengatakan **sangat tepat**. Dan sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **tidak tepat**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 104 orang atau sekitar 69,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 45 orang atau sekitar 30 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **tidak penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **kurang penting**.

Uraian responden mengenai tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan dengan standart yang telah ditentukan, yaitu ada beberapa informan yang mengatakan bahwa pelayanannya adalah tepat dan sangat tepat atau sudah sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dapat disimak dari uraian beberapa informan berikut ini :

“Waktu saya daftar sebagai pelanggan baru, dijanjikan sama petugasnya satu minggu nanti airnya bisa mengalir, ternyata betul. Jadi petugasnya kalau bicara atau berjanji dapat dipertanggung jawabkan” (Informan no. 131).

“Pelanggan tidak perlu menunggu lama kalau mau membayar rekening” (Informan no. 124).

“Karena pada saat membayar tagihan, lancar dan cepat” (Informan no. 39).

Sedangkan ada juga informan yang mengatakan bahwa tingkat kecepatan pelayanan adalah belum tepat atau kurang tepat terhadap target waktu yang telah ditetapkan.

“Kalau pasang rombongan (pelanggan baru) pasti akan cepat dilayani, soalnya yang biasanya bikin lama karena tidak ada jaringan yang menuju kesana” (Informan no. 144).

Dengan melihat bobot yang telah diperoleh untuk tingkat kecepatan pelayanan yaitu 424 maka dapat dikategorikan dalam pelayanan yang **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah cepat dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

“Untuk masalah kecepatan pelayanan, kami bagi kembali menjadi 3 (tiga) pokok pembahasan. Yang pertama adalah mengenai kecepatan dalam melayani calon pelanggan untuk menjadi pelanggan baru di PDAM Kabupaten Demak. Untuk daerah yang sudah ada jaringan pipa distribusinya, memang akan kami layani lebih cepat daripada daerah yang belum terpasang jaringan distribusinya. Kami usahakan daftar tunggu calon pelanggan tidaklah terlalu lama. Kalau calon pelanggan yang mendaftar ada banyak, waktu paling lama bagi calon pelanggan untuk menunggu kira-kira tidak lebih dari 2 (dua) minggu. Tetapi kalau calon pelanggan yang mendaftar hanya sedikit, bisa kami layani lebih cepat dari itu. Yang kedua, adalah kecepatan pelayanan dalam pembayaran rekening. Kalo pelanggan yang membayar tidak banyak jumlahnya, pasti petugas loket pembayaran rekening akan melayani dengan cepat. Tidak sampai setengah jam, kami jamin. Tapi kalo yang membayar tagihan rekening ada banyak jumlahnya, sekitar tanggal 20-an setiap bulannya, antrian banyak, ya otomatis pelayanannya akan sedikit lebih lama.

Kemudian yang terakhir yaitu mengenai pengaduan keluhan oleh pelanggan, kami sudah mempunyai standart atau batas waktu dilayaninya pelanggan. Tidak sampai 1 (satu) minggu. Pelanggan yang mengadu ke Bagian HL, mengisi buku aduan, misalnya terjadi kebocoran dirumahnya. Kalau pelanggan yang mengadu datang ke loket pengaduan itu pagi hari, disaat semua karyawan terutama karyawan distribusi masih hada dikantor atau belum kelapangan, pasti keluhan itu akan langsung ditangani. Tapi kalau pelanggan datangnya siang, ya harus menunggu besok paginya.” (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

Kemudian dilakukan juga wawancara dengan petugas di Bagian Hubungan Langgan :

“Iya memang, kami sudah punya standart atau batas waktu untuk penanganan keluhan pelanggan. Tidak sampai 1 (satu) minggu, apalagi kalau karyawan bagian distribusi tidak sedang sibuk, langsung kami tangani. Kami utamakan yang kebocoran besar dan berada diwilayah umum.” (Petugas di Bagian Hubungan Langgan, 10 November 2008).

h. Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan.

Yang dimaksud dengan keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

Untuk menganalisa unsur keadilan mendapatkan pelayanan ini diuraikan dalam 3 pertanyaan yaitu : Keadilan dalam melayani pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 27), Keadilan dalam melayani pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening (pertanyaan no. 28) dan Keadilan dalam melayani pelanggan pada saat melakukan Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 29).

Tabel IV.43 dibawah ini menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 27. Sebanyak 116 orang atau sekitar 77,3 % dari responden mengatakan bahwa keadilan dalam melayani pelanggan pada saat melakukan pendaftaran sebagai pelanggan baru adalah **adil**. Kemudian sebanyak 25 orang atau sekitar 16,7 % dari responden mengatakan **kurang adil**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **sangat adil**. Dan sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **tidak adil**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 116 orang atau sekitar 77,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 32 orang atau sekitar 21,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.43
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Keadilan Dalam Melayani Pelanggan Pada Saat Melakukan
Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Adil	4	2.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Adil	25	16.7	Kurang Penting	2	1.3
3.	Adil	116	77.3	Penting	116	77.3

4.	Sangat Adil	5	3.3	Sangat Penting	32	21.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		422		Bobot	480	
Rata-rata		2,81		Rata-rata	3,20	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 27)

Tabel IV.44 dibawah ini menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 28. Sebanyak 124 orang atau sekitar 82,7 % dari responden mengatakan bahwa keadilan dalam melayani pelanggan pada saat melakukan pembayaran rekening adalah **adil**. Kemudian sebanyak 17 orang atau sekitar 11,3 % dari responden mengatakan **kurang adil**. Sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % dari responden mengatakan **sangat adil**. Dan sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **tidak adil**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 114 orang atau sekitar 76 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 31 orang atau sekitar 20,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.44
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Keadilan Dalam Melayani Pelanggan Pada Saat Melakukan
Pembayaran Rekening

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Adil	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Adil	17	11.3	Kurang Penting	5	3.3
3.	Adil	124	82.7	Penting	114	76.0
4.	Sangat Adil	8	5.3	Sangat Penting	31	20.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		439		Bobot	476	
Rata-rata		2,93		Rata-rata	3,17	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 28)

Tabel IV.45 dibawah ini menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 29. Sebanyak 112 orang atau sekitar 74,7 % dari responden mengatakan bahwa keadilan dalam melayani pelanggan pada saat melakukan pengaduan dan penanganan keluhan adalah **adil**. Kemudian sebanyak 28 orang atau sekitar 18,7 % dari responden mengatakan **kurang adil**. Sebanyak masing-masing 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **sangat adil** dan **tidak adil**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 107 orang atau sekitar 71,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 38 orang atau sekitar 25,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.45
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Keadilan Dalam Melayani Pelanggan Pada Saat Melakukan
Pengaduan dan Penanganan Keluhan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Adil	5	3.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Adil	28	18.7	Kurang Penting	5	3.3
3.	Adil	112	74.7	Penting	107	71.3
4.	Sangat Adil	5	3.3	Sangat Penting	38	25.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		417		Bobot	483	
Rata-rata		2,78		Rata-rata	3,22	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 29)

Dari ketiga pertanyaan tersebut diatas, kemudian dicari nilai rata-rata untuk mendapatkan nilai unsur keadilan mendapatkan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak.

Tabel IV.46 dibawah ini menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 27 sampai dengan pertanyaan no. 29, untuk mendapatkan nilai rata-rata dari unsur keadilan mendapatkan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak. Sebanyak 117 orang atau sekitar 78 % dari responden mengatakan bahwa keadilan dalam mendapatkan pelayanan adalah **adil**. Kemudian sebanyak 18 orang atau sekitar 12 % dari responden mengatakan **kurang adil**. Sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % dari responden mengatakan **sangat adil**. Dan sisanya sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % dari responden mengatakan **tidak adil**.

Tabel IV.46
Skore Rata-rata Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Adil	7	4.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Adil	18	12.0	Kurang Penting	2	1.3
3.	Adil	117	78.0	Penting	104	69.3
4.	Sangat Adil	8	5.3	Sangat Penting	44	29.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		426,00		Bobot	479,67	
Rata-rata		2,84		Rata-rata	3,20	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 27 - 29)

Apabila dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 104 orang atau sekitar 69,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 44 orang atau sekitar 29,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden yang mengatakan bahwa tingkat keadilan untuk mendapatkan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah adil dan sangat adil, antara lain seperti yang akan diungkapkan oleh beberapa informan berikut ini :

“Pelayanannya adil karena sesuai dengan nomor antrian, baik yang bayar rekening maupun yang daftar sebagai pelanggan baru” (Informan no. 124).

“Pelayanannya adil, karena yang dulu pastikan akan didulukan sesuai nomor antriannya” (Informan no. 39).

Namun ada juga pendapat informan yang mengatakan bahwa tingkat keadilan untuk mendapatkan pelayanan adalah kurang adil dan tidak adil. Seperti ungkapan informan berikut ini :

“Pelayanan jangan tebang pilih (pendaftaran sebagai pelanggan baru)”.

“Mau bayar rekening ada yang tidak mau antri, lewat belakang karena kenal dengan petugas” (Informan no. 52).

“Kadang KKN masih terjadi, yang kenal ya cepat dipasang” (Informan no. 72).

Dengan melihat bobot tingkat kinerja yang dihasilkan dari hasil analisa yaitu 426,00 maka tingkat keadilan untuk mendapatkan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah adil dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

“Perluasan daerah atau wilayah yang teraliri PDAM terus kami lakukan. Selain untuk meningkatkan pendapatan kami, juga untuk selalu memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Memang ada beberapa kritik yang sampai kepada kami, sehubungan dengan pendaftaran menjadi pelanggan baru. Banyak pembicaraan orang yang mengatakan bahwa keadilan pelayanan untuk menjadi pelanggan baru sangatlah tidak adil. Karena sepengetahuan mereka ada calon pelanggan yang hanya menunggu sebentar saja, kemudian sudah bisa dialiri air, namun ada yang menunggu sampai lama, baru bisa dialiri, padahal bukannya kami bersikap tidak adil kepada calon pelanggan, kendala kami hanyalah masalah ada atau tidaknya jaringan pipa distribusi di daerah tersebut. Atau kalau calon pelanggan mau secara swadaya, pasti lebih cepat teraliri air.” (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

i. Unsur Kesopanan dan Keramahan Pelayanan.

Yang dimaksud kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Untuk menganalisa unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan ini diuraikan dalam 3 pertanyaan yaitu : Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan kepada pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 30), Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan kepada pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening (pertanyaan no. 31) dan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan kepada pelanggan pada saat melakukan Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 32).

Tabel IV.47 dibawah ini menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 30. Sebanyak 129 orang atau sekitar 86 % dari responden mengatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan kepada pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru adalah **sopan dan ramah**. Kemudian sebanyak 13 orang atau sekitar 8,7 % dari responden mengatakan **kurang sopan dan kurang ramah**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % dari responden mengatakan **sangat sopan dan sangat ramah**. Dan sisanya sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **tidak sopan dan tidak ramah**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 115 orang atau sekitar 76,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 34 orang atau sekitar 22,7 % mengatakan **sangat penting**.

Sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.47
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat Melakukan Pendaftaran
sebagai Pelanggan Baru

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frek	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frek	%
1.	Tidak Sopan & Tidak Ramah	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Sopan & Kurang Ramah	13	8.7	Kurang Penting	1	0.7
3.	Sopan & Ramah	129	86.0	Penting	115	76.7
4.	Sangat Sopan & Sangat Ramah	7	4.7	Sangat Penting	34	22.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		442		Bobot	483	
Rata-rata		2,95		Rata-rata	3,22	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 30)

Tabel IV.48 dibawah ini menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 31. Sebanyak 127 orang atau sekitar 84,7 % dari responden mengatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan kepada pelanggan pada saat melakukan pembayaran rekening adalah **sopan dan ramah**. Kemudian sebanyak 14 orang atau sekitar 9,3 % dari responden mengatakan **kurang sopan dan kurang ramah**. Sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % dari responden mengatakan **sangat sopan dan sangat ramah**. Dan sisanya sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **tidak sopan dan tidak ramah**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 111 orang atau sekitar 74 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 38 orang atau sekitar 25,3 % mengatakan **sangat penting**.

Sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.48
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran
Rekening

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frek	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frek	%
1.	Tidak Sopan & Tidak Ramah	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Sopan & Kurang Ramah	14	9.3	Kurang Penting	1	0.7
3.	Sopan & Ramah	127	84.7	Penting	111	74.0
4.	Sangat Sopan & Sangat Ramah	8	5.3	Sangat Penting	38	25.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		442		Bobot	487	
Rata-rata		2,95		Rata-rata	3,25	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 31)

Tabel IV.49 dibawah ini menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 32. Sebanyak 128 orang atau sekitar 85,3 % dari responden mengatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan kepada pelanggan pada saat melakukan pengaduan dan penanganan keluhan adalah **sopan dan ramah**. Kemudian sebanyak 17 orang atau sekitar 11,3 % dari responden mengatakan **kurang sopan dan kurang ramah**. Sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **sangat sopan dan sangat ramah**. Dan sisanya sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **tidak sopan dan tidak ramah**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 113 orang atau sekitar 75,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 35 orang atau sekitar 23,3 % mengatakan **sangat penting**.

Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.49
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pengaduan dan
Penanganan Keluhan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frek	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frek	%
1.	Tidak Sopan & Tidak Ramah	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Sopan & Kurang Ramah	17	11.3	Kurang Penting	2	1.3
3.	Sopan & Ramah	128	85.3	Penting	113	75.3
4.	Sangat Sopan & Sangat Ramah	4	2.7	Sangat Penting	35	23.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		435		Bobot	483	
Rata-rata		2,90		Rata-rata	3,22	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 32)

Dari ketiga pertanyaan tersebut diatas, kemudian dicari nilai rata-rata unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di PDAM Kabupaten Demak. Tabel IV.50 berikut akan menguraikan hasil analisa tersebut.

Tabel IV. 50
Skore Rata-rata Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frek	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frek	%
1.	Tidak Sopan & Tidak Ramah	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Sopan & Kurang Ramah	12	8.0	Kurang Penting	1	0.7
3.	Sopan & Ramah	127	84.7	Penting	105	70.0
4.	Sangat Sopan & Sangat Ramah	10	6.7	Sangat Penting	44	29.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		439.67		Bobot	484,33	
Rata-rata		2,93		Rata-rata	3,23	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 30 - 32)

Tabel IV.50 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 30 sampai dengan pertanyaan no. 32, untuk mendapatkan nilai rata-rata dari unsure kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak. Sebanyak 127 orang atau sekitar 84,7 % dari responden mengatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah **sopan dan ramah**. Kemudian sebanyak 12 orang atau sekitar 8 % dari responden mengatakan **kurang sopan dan kurang ramah**. Sebanyak 10 orang atau sekitar 6,7 % dari responden mengatakan **sangat sopan dan sangat ramah**. Dan sisanya sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **tidak sopan dan tidak ramah**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 105 orang atau sekitar 70 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 44 orang atau sekitar 29,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden yang mengatakan bahwa tingkat kinerja kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di PDAM KAbupaten Demak adalah sopan dan ramah serta sangat sopan dan sangat ramah. Seperti diungkap oleh beberapa informan dibawah ini :

“Semua petugasnya saya lihat sopan-sopan dan ramah” (Informan no. 131).

“Tidak pernah ada petugas yang membentak-bentak pada pelanggan” (Informan no. 90).

“Saya rasa petugas tidak pernah atau belum pernah melakukan hal-hal yang tidak sopan” (Informan no. 124).

“Begitu pelanggan datang, mau bayar rekening, petugasnya langsung senyum” (Informan no. 30).

Ada juga informan yang mengungkapkan rasa tidak puasnya terhadap tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, antara lain:

“Waktu saya mengadu karena meteran rusak, eh petugasnya malah nanyanya seenaknya. Lha kamu apakah meterannya kok sampe rusak?” (Informan no. 64).

Dengan melihat bobot kinerja kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah 439,67 maka dapat dikategorikan **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah sopan dan ramah dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

“Untuk terus meningkatkan pelayanan kami kepada masyarakat, tentunya kesopanan dan keramahan kepada pelanggan akan kami junjung tinggi.” (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

Kemudian pertanyaan penulis lanjutkan kepada petugas-petugas yang berada di loket pelayanan :

“Ya, senyum sama pelanggan. Kalau nggak senyum nanti dibilang judes, tapi senyumnya seperlunya saja.” (Petugas Loket Pembayaran Rekening, 10 November 2008).

j. Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan.

Yang dimaksud dengan kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Untuk menganalisa unsur kewajaran biaya pelayanan ini diuraikan dalam 3 pertanyaan yaitu : Tarif (pertanyaan no. 33), Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 34) dan Penerapan Denda (pertanyaan no. 35).

Tabel IV.51
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kewajaran Tarif**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Sesuai Standart	15	10.0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Sesuai Standart	31	20.7	Kurang Penting	8	5.3
3.	Sesuai Standart	103	68.7	Penting	94	62.7
4.	Sangat Sesuai Standart	1	0.7	Sangat Penting	48	32.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		390		Bobot	490	
Rata-rata		2,60		Rata-rata	3,27	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 33)

Tabel IV.51 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 33. Sebanyak 103 orang atau sekitar 68,7 % dari responden mengatakan bahwa tarif di PDAM Kabupaten Demak adalah **sesuai standart**. Kemudian sebanyak 31 orang atau sekitar 20,7 % dari responden mengatakan **kurang sesuai standart**. Sebanyak 15 orang atau sekitar 10 % dari responden mengatakan **tidak sesuai standart**. Dan sisanya sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **sangat sesuai standart**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 94 orang atau sekitar 62,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 48 orang atau sekitar 32 % mengatakan **sangat penting**.

Sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.52 berikut ini akan menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 34. Sebanyak 114 orang atau sekitar 76 % dari responden mengatakan bahwa biaya pendaftaran sebagai pelanggan baru di PDAM Kabupaten Demak adalah **sesuai standart**. Kemudian sebanyak 25 orang atau sekitar 16,7 % dari responden mengatakan **kurang sesuai standart**. Sebanyak 10 orang atau sekitar 6,7 % dari responden mengatakan **tidak sesuai standart**. Dan sisanya sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **sangat sesuai standart**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 110 orang atau sekitar 73,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 33 orang atau sekitar 22 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % yang mengatakan **tidak penting**. Dan sisanya sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **kurang penting**.

Tabel IV.52
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kewajaran Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Sesuai Standart	10	6.7	Tidak Penting	6	4.0
2.	Kurang Sesuai Standart	25	16.7	Kurang Penting	1	0.7
3.	Sesuai Standart	114	76.0	Penting	110	73.3
4.	Sangat Sesuai Standart	1	0.7	Sangat Penting	33	22.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		406		Bobot	470	
Rata-rata		2,71		Rata-rata	3,13	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 34)

Tabel IV.53 dibawah ini akan menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 34. Sebanyak 119 orang atau sekitar 79,3 % dari responden mengatakan bahwa penerapan denda di PDAM Kabupaten Demak adalah **sesuai standart**. Kemudian sebanyak 21 orang atau sekitar 14 % dari responden mengatakan **kurang sesuai standart**. Sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % dari responden mengatakan **tidak sesuai standart**. Dan sisanya sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **sangat sesuai standart**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 111 orang atau sekitar 74 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 30 orang atau sekitar 20 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.53
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kewajaran Penerapan Denda**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Sesuai Standart	8	5.3	Tidak Penting	2	1.3
2.	Kurang Sesuai Standart	21	14.0	Kurang Penting	7	4.7
3.	Sesuai Standart	119	79.3	Penting	111	74.0
4.	Sangat Sesuai Standart	2	1.3	Sangat Penting	30	20.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		415		Bobot	469	
Rata-rata		2,77		Rata-rata	3,13	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 35)

Dari ketiga pertanyaan tersebut diatas, kemudian dicari nilai rata-rata untuk unsur kepastian biaya pelayanan di PDAM Kabupaten Demak. Tabel IV.54 berikut ini akan menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 33 sampai dengan pertanyaan no. 35.

Tabel IV.54
Skore Rata-rata Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Sesuai Standart	13	8.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Sesuai Standart	28	18.7	Kurang Penting	6	4.0
3.	Sesuai Standart	106	70.7	Penting	96	64.0
4.	Sangat Sesuai Standart	3	2.0	Sangat Penting	48	32.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		403,67		Bobot	476.33	
Rata-rata		2,69		Rata-rata	3,18	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 33 - 35)

Dengan melihat Tabel IV.54 diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 106 orang atau sekitar 70,7 % dari responden mengatakan bahwa kewajaran biaya pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah **sesuai standart**. Kemudian sebanyak 28 orang atau sekitar 18,7 % dari responden mengatakan **kurang sesuai standart**. Sebanyak 13 orang atau sekitar 8,7 % dari responden mengatakan **tidak sesuai standart**. Dan sisanya sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % dari responden mengatakan **sangat sesuai standart**.

Apabila dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 96 orang atau sekitar 64 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 48 orang atau sekitar 32 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden mengenai tingkat kewajaran tarif pelayanan PDAM Kabupaten Demak. Ada beberapa informan yang mengatakan bahwa tarif yang berlaku adalah sesuai standart dan sangat sesuai standart. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pendapat informan berikut ini :

“Biaya pendaftaran semua sama ya, baik kaya ataupun miskin. Untuk semua kalangan biayanya sama”. 131

“Tarifnya cukup terjangkau oleh masyarakat, tapi kalau bisa agar diturunkan lagi”.

“Kalau tentang dendanya memang mahal, tapi itu untuk disiplin konsumen yang melanggar” (Informan no. 124).

Ada beberapa informan yang tidak sependapat. Mereka mengatakan bahwa tingkat kewajaran tarif adalah kurang sesuai standart dan bahkan tidak sesuai standart. Berikut adalah uraiannya :

“Selisih tarif antara tahap I dan tahap berikutnya terlalu tinggi” (Informan no. 149).

“Karena kualitas airnya yang kurang baik dan sering keruh sehingga tidak layak untuk langsung dikonsumsi sebagai air minum” (Informan no. 25).

“Soal tarif, untuk keluarga menengah seperti saya, tarifnya agak mahal, tapi ya bagaimana lagi wong kita butuh airnya” (Informan no. 39).

“Air yang dihasilkan masih jauh dari jernih, jadi ya mahal” (Informan no. 54).

Dari bobot tingkat kinerja kewajaran tariff yang didapat dari hasil analisa yaitu 403,67 maka dapat dikategorikan kedalam pelayanan yang **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa kewajaran biaya pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah sesuai standart dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

”Membicarakan mengenai biaya, dimanapun akan sangat subyektif sifatnya, kalau menurut masyarakat, biaya atau tarif di PDAM adalah mahal dan tidak sesuai standart. Apalagi dengan adanya kenaikan harga kemarin, banyak yang protes. Padahal sebenarnya tarif di PDAM terhitung murah, coba kita hitung, biaya 1 M³ hanya Rp. 1.050,00 bandingkan

dengan harga air mineral yang ada dipasaran? Jauh lebih mahal kan? Sebagai perusahaan yang terus menerus harus mencari laba atau keuntungan agar perusahaan tetap bisa eksis, maka salah satu usaha yang bisa dilakukan adalah dengan menaikkan tarif. Untuk kesejahteraan karyawan dan karyawan PDAM didapat dari keuntungan tersebut, karena pegawai PDAM bukan PNS jadi kami harus mencari laba.” (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

k. Unsur Kepastian Biaya Pelayanan.

Yang dimaksud dengan kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Untuk menganalisa unsur kepastian biaya pelayanan ini diuraikan dalam 3 pertanyaan yaitu : Kepastian Tarif (pertanyaan no.36), Kepastian Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 37) dan Kepastian Penerapan Denda (pertanyaan no. 38).

Tabel IV.55
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kepastian Tarif**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Pasti	5	3.3	Tidak Penting	1	0.7
2.	Kurang Pasti	23	15.3	Kurang Penting	1	0.7
3.	Pasti	117	78.0	Penting	113	75.3
4.	Sangat Pasti	5	3.3	Sangat Penting	35	23.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		422		Bobot	482	
Rata-rata		2,81		Rata-rata	3,21	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 36)

Dengan melihat Tabel IV.55 diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 117 orang atau sekitar 78 % dari responden mengatakan bahwa kepastian tarif di PDAM Kabupaten Demak adalah **pasti**. Kemudian sebanyak 23 orang atau sekitar 15,3 % dari responden mengatakan **kurang pasti**.

Sebanyak masing-masing 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **tidak pasti** dan **sangat pasti**.

Apabila dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 113 orang atau sekitar 75,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 35 orang atau sekitar 23,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak masing-masing 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting** dan **tidak penting**.

Tabel IV.56
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kepastian Biaya Pendaftaran Sebagai Pelanggan Baru

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Pasti	11	7.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Pasti	28	18.7	Kurang Penting	3	2.0
3.	Pasti	106	70.7	Penting	112	74.7
4.	Sangat Pasti	5	3.3	Sangat Penting	35	23.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		405		Bobot	482	
Rata-rata		2,70		Rata-rata	3,21	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 37)

Dengan melihat Tabel IV.56 diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 106 orang atau sekitar 70,7 % dari responden mengatakan bahwa kepastian biaya pendaftaran sebagai pelanggan baru di PDAM Kabupaten Demak adalah **pasti**. Kemudian sebanyak 28 orang atau sekitar 18,7 % dari responden mengatakan **kurang pasti**. Sebanyak 11 orang atau sekitar 7,3 % dari responden mengatakan **tidak pasti**. Dan sisanya sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **sangat pasti**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 112 orang atau sekitar 74,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 35 orang atau sekitar 23,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.57
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kepastian Penerapan Denda

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Sesuai Standart	9	6.0	Tidak Penting	2	1.3
2.	Kurang Sesuai Standart	20	13.3	Kurang Penting	15	10.0
3.	Sesuai Standart	121	80.7	Penting	102	68.0
4.	Sangat Sesuai Standart	0	0	Sangat Penting	31	20.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		412		Bobot	462	
Rata-rata		2,75		Rata-rata	3,08	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 38)

Dengan melihat Tabel IV.57 diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 121 orang atau sekitar 80,7 % dari responden mengatakan bahwa kepastian penerapan denda di PDAM Kabupaten Demak adalah **sesuai standart**. Kemudian sebanyak 20 orang atau sekitar 13,3 % dari responden mengatakan **kurang sesuai standart**. Sebanyak 9 orang atau sekitar 6 % dari responden mengatakan **tidak sesuai standart**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **sangat sesuai standart**.

Apabila dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 102 orang atau sekitar 68 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 31 orang atau sekitar 20,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 15 orang atau sekitar 10 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan sisanya sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % mengatakan **tidak penting**.

Dari ketiga pertanyaan tersebut diatas, kemudian dicari nilai rata-rata untuk mendapatkan nilai unsur kepastian biaya pelayanan di PDAM Kabupaten Demak. Tabel IV.58 dibawah ini akan menjelaskan hasil analisisnya.

Tabel IV.58
Skore Rata-rata Unsur Kepastian Biaya Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Pasti	11	7.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Pasti	21	14.0	Kurang Penting	6	4.0
3.	Pasti	112	74.7	Penting	99	66.0
4.	Sangat Pasti	6	4.0	Sangat Penting	45	30.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		408,50		Bobot	475,33	
Rata-rata		2,72		Rata-rata	3,17	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 36 - 38)

Dengan melihat Tabel IV.58 diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur kepastian biaya pelayanan (dari pertanyaan no. 36 sampai dengan pertanyaan no. 38) adalah sebagai berikut : sebanyak 112 orang atau sekitar 74,7 % dari responden mengatakan bahwa kepastian biaya pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah **pasti**. Kemudian sebanyak 21 orang atau sekitar 14 % dari responden mengatakan **kurang pasti**. Sebanyak 11 orang atau sekitar 7,3 % dari responden mengatakan **tidak pasti**. Dan sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % dari responden mengatakan **sangat pasti**.

Apabila dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 99 orang atau sekitar 66 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 45 orang atau sekitar 30 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden mengenai kepastian biaya pelayanan di PDAM Kabupaten Demak, yang menurut beberapa informan adalah pasti dan sangat pasti. Ungkapan tersebut dapat dilihat pada uraian berikut ini :

“Kepastian tarif PDAM sudah pasti, karena sudah disahkan oleh PDAM” (Informan no. 131).

“Kepastian tarif sudah sangat pasti, karena sudah tertera di struk rekening. Jadi konsumen yang mau membayar sudah tahu habisnya berapa” (Informan no. 124).

“Tarifnya sudah ditentukan, untuk pelanggan baru biar tahu hak dan kewajibannya” (Informan no. 18).

Meskipun banyak dari para informan yang mengatakan bahwa kepastian biaya pelayanan adalah sudah pasti, namun ada juga beberapa informan yang tidak setuju akan hal tersebut. Misalnya ungkapan informan berikut ini :

“Masih banyak pungutan diluar biaya resmi yang telah ditetapkan PDAM.” (Informan no. 76).

Apabila dilihat dari bobot kinerja yang diperoleh dari hasil analisa, yaitu sebesar 408,50 maka tingkat kinerja kepastian biaya pelayanan di PDAM Kabupaten Demak dapat dikategorikan **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa kepastian biaya pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah sesuai standart dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

“Segala sesuatu yang berhubungan dengan pelanggan selalu kami informasikan. Informasi tersebut kami tempel di loket pembayaran rekening. Misalnya biaya pendaftaran sebagai pelanggan baru adalah Rp. 1 Juta, kami umumkan kepada masyarakat luas. Biaya itu sudah pasti dan tidak ada biaya tambahan lain lagi. Kecuali calon pelanggan mendaftar melalui calo.” (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

1. Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan.

Yang dimaksud dengan kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Untuk menganalisa unsur kepastian jadwal pelayanan ini diuraikan dalam 8 pertanyaan yaitu : Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 39), Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 40), Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pembayaran Rekening (pertanyaan no. 41), Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pembayaran Rekening (pertanyaan no. 42), Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 43), Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 44) dan Kepastian Jadwal Hari Pelayanan (pertanyaan no. 45). Tabel-tabel berikut akan menguraikan hasil analisisnya.

Tabel IV.59
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada
Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Pasti	2	1.3	Tidak Penting	1	0.7
2.	Kurang Pasti	16	10.7	Kurang Penting	1	0.7
3.	Pasti	129	86.0	Penting	119	79.3
4.	Sangat Pasti	3	2.0	Sangat Penting	29	19.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		433		Bobot	476	
Rata-rata		2,89		Rata-rata	3,17	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 39)

Tabel IV.59 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 39. Sebanyak 129 orang atau sekitar 86 % dari responden mengatakan bahwa kepastian jadwal atau waktu buka pada

loket pendaftaran sebagai pelanggan baru di PDAM Kabupaten Demak adalah **pasti**. Kemudian sebanyak 16 orang atau sekitar 10,7 % dari responden mengatakan **kurang pasti**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % dari responden mengatakan **sangat pasti**. Dan sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **tidak pasti**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 119 orang atau sekitar 79,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 29 orang atau sekitar 19,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak masing-masing 1 orang atau sekitar 0,7 % yang mengatakan **kurang penting** dan **tidak penting**.

Tabel IV.60
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada
Loket Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Pasti	3	2.0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Pasti	14	9.3	Kurang Penting	5	3.3
3.	Pasti	130	86.7	Penting	117	78.0
4.	Sangat Pasti	3	2.0	Sangat Penting	28	18.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		433		Bobot	473	
Rata-rata		2,89		Rata-rata	3,15	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 40)

Tabel IV.60 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 40. Sebanyak 130 orang atau sekitar 86,7 % dari responden mengatakan bahwa kepastian jadwal atau waktu tutup pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru di PDAM Kabupaten Demak adalah **pasti**. Kemudian sebanyak 14 orang atau sekitar 9,3 % dari responden mengatakan **kurang pasti**. Sebanyak masing-masing 3 orang atau sekitar 2 % dari responden mengatakan **sangat pasti** dan **tidak pasti**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 117 orang atau sekitar 78 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 28 orang atau sekitar 18,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.61
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
 Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada
 Loket Pembayaran Rekening**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Pasti	2	1.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Pasti	9	6.0	Kurang Penting	2	1.3
3.	Pasti	136	90.7	Penting	116	77.3
4.	Sangat Pasti	3	2.0	Sangat Penting	32	21.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		440		Bobot	480	
Rata-rata		2,93		Rata-rata	3,20	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 41)

Tabel IV.61 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 41. Sebanyak 136 orang atau sekitar 90,7 % dari responden mengatakan bahwa kepastian jadwal atau waktu buka pada loket pembayaran rekening di PDAM Kabupaten Demak adalah **pasti**. Kemudian sebanyak 9 orang atau sekitar 6 % dari responden mengatakan **kurang pasti**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % dari responden mengatakan **sangat pasti**. Dan sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **tidak pasti**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 116 orang atau sekitar 77,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 32 orang atau sekitar 21,3 % mengatakan **sangat penting**.

Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.62
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada
Loket Pembayaran Rekening

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Pasti	2	1.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Pasti	15	10.0	Kurang Penting	2	1.3
3.	Pasti	129	86.0	Penting	124	82.7
4.	Sangat Pasti	4	2.7	Sangat Penting	24	16.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		435		Bobot	472	
Rata-rata		2,90		Rata-rata	3,15	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 42)

Tabel IV.62 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 42. Sebanyak 129 orang atau sekitar 86 % dari responden mengatakan bahwa kepastian jadwal atau waktu tutup pada loket pembayaran rekening di PDAM Kabupaten Demak adalah **pasti**. Kemudian sebanyak 15 orang atau sekitar 10 % dari responden mengatakan **kurang pasti**. Sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **sangat pasti**. Dan sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **tidak pasti**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 124 orang atau sekitar 82,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 24 orang atau sekitar 16 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.63
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

**Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada
Loket Pengaduan dan Penanganan Keluhan**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Pasti	2	1.3	Tidak Penting	2	1.3
2.	Kurang Pasti	19	12.7	Kurang Penting	2	1.3
3.	Pasti	127	84.7	Penting	118	78.7
4.	Sangat Pasti	2	1.3	Sangat Penting	28	18.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		429		Bobot	472	
Rata-rata		2,86		Rata-rata	3,15	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 43)

Tabel IV.63 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 43. Sebanyak 127 orang atau sekitar 84,7 % dari responden mengatakan bahwa kepastian jadwal atau waktu buka pada loket pengaduan dan penanganan keluhan di PDAM Kabupaten Demak adalah **pasti**. Kemudian sebanyak 19 orang atau sekitar 12,7 % dari responden mengatakan **kurang pasti**. Sebanyak masing-masing 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **sangat pasti** dan **tidak pasti**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 118 orang atau sekitar 78,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 28 orang atau sekitar 18,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak masing-masing 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting** dan **tidak penting**.

Tabel IV.64

**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada
Loket Pengaduan dan Penanganan Keluhan**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Pasti	5	3.3	Tidak Penting	2	1.3

2.	Kurang Pasti	19	12.7	Kurang Penting	7	4.7
3.	Pasti	125	83.3	Penting	113	75.3
4.	Sangat Pasti	1	0.7	Sangat Penting	28	18.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		422		Bobot	467	
Rata-rata		2,81		Rata-rata	3,11	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 44)

Tabel IV.64 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 44. Sebanyak 125 orang atau sekitar 83,3 % dari responden mengatakan bahwa kepastian jadwal atau waktu tutup pada loket pengaduan dan penanganan keluhan di PDAM Kabupaten Demak adalah **pasti**. Kemudian sebanyak 19 orang atau sekitar 12,7 % dari responden mengatakan **kurang pasti**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **tidak pasti**. Dan sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **sangat pasti**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 113 orang atau sekitar 75,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 28 orang atau sekitar 18,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.65
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kepastian Jadwal Hari Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Pasti	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Pasti	11	7.3	Kurang Penting	2	1.3
3.	Pasti	133	88.7	Penting	115	76.7
4.	Sangat Pasti	5	3.3	Sangat Penting	33	22.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Pasti	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Pasti	11	7.3	Kurang Penting	2	1.3
3.	Pasti	133	88.7	Penting	115	76.7
4.	Sangat Pasti	5	3.3	Sangat Penting	33	22.0
Bobot		442		Bobot	481	
Rata-rata		2,95		Rata-rata	3,21	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 45)

Tabel IV.65 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 45. Sebanyak 133 orang atau sekitar 88,7 % dari responden mengatakan bahwa kepastian jadwal hari pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah **pasti**. Kemudian sebanyak 11 orang atau sekitar 7,3 % dari responden mengatakan **kurang pasti**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **sangat pasti**. Dan sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **tidak pasti**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 115 orang atau sekitar 76,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 33 orang atau sekitar 22 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Dari ke-8 pertanyaan tersebut diatas, kemudian dicari nilai rata-rata unsur kepastian jadwal pelayanan di PDAM Kabupaten Demak.

Tabel IV.66
Skore Rata-rata Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
-----	-------------------------------------	-----------	---	---	-----------	---

1.	Tidak Pasti	2	1.3	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Pasti	13	8.7	Kurang Penting	2	1.3
3.	Pasti	130	86.7	Penting	112	74.7
4.	Sangat Pasti	5	3.3	Sangat Penting	36	24.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		433,43		Bobot	474,43	
Rata-rata		2,89		Rata-rata	3,16	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 39 - 45)

Tabel IV.66 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 39 sampai dengan pertanyaan no 45, untuk diketahui nilai unsur kepastian jadwal pelayanan di PDAM Kabupatend Demak. Sebanyak 130 orang atau sekitar 86,7 % dari responden mengatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah **pasti**. Kemudian sebanyak 13 orang atau sekitar 8,7 % dari responden mengatakan **kurang pasti**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **sangat pasti**. Dan sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **tidak pasti**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 112 orang atau sekitar 74,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 36 orang atau sekitar 24 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden yang mengatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah sudah pasti dan sangat pasti. Hal ini dapat dilihat dari ungkapan beberapa informan berikut ini :

“Karena pelayanan PDAM adalah pelayanan kepada publik atau masyarakat, maka sebaiknya hari Sabtu tetap buka dan jam pelayanan ditambahi” (Informan no. 54).

“Semua jadwal sudah pasti, karena sudah ada di pengumuman” (Informan no. 124).

Ada juga pendapat informan yang mengatakan bahwa kepastian jadwal pelayanannya adalah kurang pasti dan tidak pasti. Antara lain dapat dilihat berikut ini :

“Sering petugasnya tidak ada ditempat” (Informan no. 52).

“Mestinya hari Sabtu tetap buka” (Informan no. 18).

Dengan melihat hasil analisa dari tingkat kinerja kepastian jadwal pelayanan di PDAM Kabupaten Demak yang memperoleh bobot 433,43 maka dapat dikategorikan dalam pelayanan yang **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa kepastian jadwal pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah pasti dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

”Jadwal pelayanan dapat kita lihat di pengumuman, loket pembayaran rekening. Kami memang belum mempunyai tempat khusus untuk memampang pengumuman-pengumuman tersebut, sementara hanya ditempet-tempel di loket pembayaran rekening. Sedangkan untuk hari pelayanannya, sampai saat ini kami baru bisa memberikan pelayanan dari hari Senin sampai dengan hari Jum’at dengan mengikuti jam kerja. Namun untuk bagian produksi ada beberapa petugas yang jaga secara bergantian untuk hari Sabtu dan Minggu, karena hari itu pelanggan harus tetap mendapat aliran air.” (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

Gambar IV.5
**Pengumuman Kepastian Jadwal Pelayanan
Di PDAM Kabupaten Demak**



(Sumber : Survey Lapangan)

Banyak pengumuman yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Demak, yang ditempel didekat loket pembayaran rekening. Seperti tentang jadwal hari pelayanan, jam buka dan tutup pelayanan, keterangan lokasi pelayanan per loket, dan lain-lain. Hal ini untuk memudahkan pemberian informasi dari PDAM Kabupaten Demak kepada pelanggannya. Namun tempelan pengumuman ini dirasa kurang enak dipandang mata, karena tempelan pengumuman tersebut mengganggu keindahan loket pembayaran rekening.

m. Unsur Kenyamanan Lingkungan.

Yang dimaksud dengan kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Untuk menganalisa unsur kenyamanan lingkungan pelayanan ini diuraikan dalam 3 pertanyaan yaitu : Kenyamanan Ruang Tunggu pada Locket Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 46), Kenyamanan Ruang Tunggu pada Locket Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 47) dan Kenyamanan Ruang Tunggu pada Locket Pembayaran Rekening (pertanyaan no. 48).

Tabel IV.67
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
 Kenyamanan Ruang Tunggu pada
 Locket Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Nyaman	6	4.0	Tidak Penting	0	0

2.	Kurang Nyaman	34	22.7	Kurang Penting	3	2.0
3.	Nyaman	107	71.3	Penting	119	79.3
4.	Sangat Nyaman	3	2.0	Sangat Penting	28	18.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		407		Bobot	475	
Rata-rata		2,71		Rata-rata	3,17	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 46)

Tabel IV.67 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 46. Sebanyak 107 orang atau sekitar 71,3 % dari responden mengatakan bahwa kenyamanan ruang tunggu pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru di PDAM Kabupaten Demak adalah **nyaman**. Kemudian sebanyak 34 orang atau sekitar 22,7 % dari responden mengatakan **kurang nyaman**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % dari responden mengatakan **tidak nyaman**. Dan sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % dari responden mengatakan **sangat nyaman**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 119 orang atau sekitar 79,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 28 orang atau sekitar 18,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.68
**Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
 Kenyamanan Ruang Tunggu pada loket Pembayaran Rekening**

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Nyaman	3	2.0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Nyaman	37	24.7	Kurang Penting	7	4.7
3.	Nyaman	109	72.7	Penting	112	74.7
4.	Sangat Nyaman	1	0.7	Sangat Penting	31	20.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Nyaman	3	2.0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Nyaman	37	24.7	Kurang Penting	7	4.7
3.	Nyaman	109	72.7	Penting	112	74.7
4.	Sangat Nyaman	1	0.7	Sangat Penting	31	20.7
Bobot		408		Bobot	474	
Rata-rata		2,72		Rata-rata	3,16	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 47)

Tabel IV.68 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 47. Sebanyak 109 orang atau sekitar 72,7 % dari responden mengatakan bahwa kenyamanan ruang tunggu pada loket pembayaran rekening di PDAM Kabupaten Demak adalah **nyaman**. Kemudian sebanyak 37 orang atau sekitar 24,7 % dari responden mengatakan **kurang nyaman**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % dari responden mengatakan **tidak nyaman**. Dan sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden mengatakan **sangat nyaman**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 112 orang atau sekitar 74,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 31 orang atau sekitar 20,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.69
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Kenyamanan Ruang Tunggu pada
Loket Pengaduan dan Penanganan Keluhan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Nyaman	4	2.7	Tidak Penting	0	0

2.	Kurang Nyaman	43	28.7	Kurang Penting	3	2.0
3.	Nyaman	103	68.7	Penting	114	76.0
4.	Sangat Nyaman	0	0	Sangat Penting	33	22.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		399		Bobot	480	
Rata-rata		2,66		Rata-rata	3,20	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 48)

Tabel IV.69 tersebut diatas menguraikan hasil analisa dari pertanyaan no. 48. Sebanyak 103 orang atau sekitar 68,7 % dari responden mengatakan bahwa kenyamanan ruang tunggu pada loket pegaduan dan penanganan keluhan di PDAM Kabupaten Demak adalah **nyaman**. Kemudian sebanyak 43 orang atau sekitar 28,7 % dari responden mengatakan **kurang nyaman**. Sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **tidak nyaman**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **sangat nyaman**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 114 orang atau sekitar 76 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 33 orang atau sekitar 22 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Dari ketiga pertanyaan tersebut diatas, kemudian dicari rata-rata untuk mencari nilai unsur kenyamanan lingkungan di PDMA Kabupaten Demak. Tabel IV.70 berikut ini akan menjelaskan hasil analisisnya.

Tabel IV.70
Skore Rata-rata Unsur Kenyamanan Lingkungan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Nyaman	7	4.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Nyaman	35	23.3	Kurang Penting	3	2.0

3.	Nyaman	105	70.0	Penting	109	72.7
4.	Sangat Nyaman	3	2.0	Sangat Penting	38	25.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		404,67		Bobot	476,33	
Rata-rata		2,70		Rata-rata	3,18	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 46 - 48)

Tabel IV.70 tersebut diatas merupakan hasil analisa dari pertanyaan no. 46 sampai dengan pertanyaan no. 48. Sebanyak 105 orang atau sekitar 70 % dari responden mengatakan bahwa kenyamanan lingkungan di PDAM Kabupaten Demak adalah **nyaman**. Kemudian sebanyak 35 orang atau sekitar 23,3 % dari responden mengatakan **kurang nyaman**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % dari responden mengatakan **tidak nyaman**. Dan sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % dari responden yang mengatakan **sangat nyaman**.

Apabila dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 109 orang atau sekitar 72,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 38 orang atau sekitar 25,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden yang mengatakan bahwa tingkat kenyamanan lingkungan di PDAM Kabupaten Demak adalah nyaman dan sangat nyaman. Namun kebanyakan dari informan tersebut hanya menyatakan nyaman atau sangat nyaman saja, tanpa memberikan alasan.

Ada beberapa informan yang mengatakan bahwa kenyamanan lingkungan di PDAM Kabupaten Demak adalah kurang dan nyaman dan tidak nyaman, hal ini dapat dilihat dari ungkapan para informan berikut ini :

“Diruang pendaftaran, ruangnya kurang luas, dan fasilitasnya masih standart” (Informan no. 72).

“Diloket pembayaran rekening, kalau musim hujan tiba, perlu ditambah tempat duduk” (Informan no.25).

“Tempat duduknya banyak yang rusak, kalo bisa mbok diganti yang baru” (Informan no. 149).

“Kalo waktunya udah mepet sama tanggal tutupnya, yang mau bayar banyak, jadi ruang tunggunya jadi sesak” (Informan no. 64).

“Kalau mau mengadu ada ruang tunggu dan tempat duduknya. Tapi diloket pembayaran rekening tidak ada hiburannya” (Informan no. 14).

Dengan melihat bobot kinerja kenyamanan lingkungan di PDAM Kabupaten Demak dari hasil analisis yaitu sebesar 404,67 maka masih dapat dikategorikan ke dalam pelayanan yang **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa kenyamanan lingkungan di PDAM Kabupaten Demak adalah nyaman dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

“Berbicara mengenai kenyamanan lingkungan, kami sadar sepenuhnya kalau kami belum bisa memberi kenyamanan penuh kepada pelanggan kami. Seperti loket pembayaran rekening yang seolah-oleh berada di belakang kantor dan loketnya pun berada diteras atau terbuka (dari luar). Terbatasnya kursi tunggu untuk pelanggan. KM/WC pun belum mampu kami pisahkan antara untuk pelanggan sendiri dan untuk karyawan kami sendiri. Saat menunggu dilayani, tidak TV yang bisa menghibur. Kami sadar semua itu masih jauh dari nyaman. Tapi usaha-usaha perbaikan tetap terus kami lakukan, demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan kami.” (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

Gambar IV.6
Loket Pembayaran Rekening PDAM Kabupaten Demak



(Sumber : Survey Lapangan)

Situasi loket pembayaran rekening PDAM Kabupaten Demak, yang menurut beberapa informan juga dirasa kurang nyaman. Selain loket ini berada diluar bangunan (teras) kantor, juga karena untuk membayarpun pelanggan harus bersusah payah untuk membungkukkan badan.

n. Unsur Keamanan Pelayanan.

Yang dimaksud dengan keamanan lingkungan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Untuk menganalisa unsur keamanan lingkungan pelayanan ini diuraikan dalam 7 pertanyaan yaitu : Keamanan di PDAM Kabupaten Demak (pertanyaan no. 49), Keamanan di Ruang Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru (pertanyaan no. 50), Keamanan di Ruang Pembayaran Rekening (pertanyaan no. 51), Keamanan di Ruang Pengaduan dan Penanganan Keluhan (pertanyaan no. 52), Keamanan di Tempat Parkir (pertanyaan no. 53), Keamanan di Mushola (pertanyaan no. 54) dan Keamanan di Kantin (pertanyaan no. 55).

Tabel IV.71
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Keamanan di PDAM Kabupaten Demak

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Aman	1	0.7	Tidak Penting	0	0

2.	Kurang Aman	8	5.3	Kurang Penting	3	2.0
3.	Aman	135	90.0	Penting	113	75.3
4.	Sangat Aman	6	4.0	Sangat Penting	34	22.7
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		446		Bobot	481	
Rata-rata		2,97		Rata-rata	3,21	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 49)

Tabel IV.71 tersebut diatas merupakan hasil analisa dari pertanyaan no. 49. Sebanyak 135 orang atau sekitar 90 % dari responden mengatakan bahwa keamanan lingkungan di PDAM Kabupaten Demak adalah **aman**. Kemudian sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % dari responden mengatakan **kurang aman**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % dari responden mengatakan **sangat aman**. Dan sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden yang mengatakan **tidak aman**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 113 orang atau sekitar 75,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 34 orang atau sekitar 22,7 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.72
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Keamanan di Ruang Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Aman	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Aman	8	5.3	Kurang Penting	2	1.3
3.	Aman	136	90.7	Penting	121	80.7
4.	Sangat Aman	5	3.3	Sangat Penting	27	18.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Aman	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Aman	8	5.3	Kurang Penting	2	1.3
3.	Aman	136	90.7	Penting	121	80.7
4.	Sangat Aman	5	3.3	Sangat Penting	27	18.0
Bobot		445		Bobot	475	
Rata-rata		2,97		Rata-rata	3,17	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 50)

Tabel IV.72 tersebut diatas merupakan hasil analisa dari pertanyaan no. 50. Sebanyak 136 orang atau sekitar 90,7 % dari responden mengatakan bahwa keamanan diruang pendaftaran sebagai pelanggan baru di PDAM Kabupaten Demak adalah **aman**. Kemudian sebanyak 8 orang atau sekitar 5,3 % dari responden mengatakan **kurang aman**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **sangat aman**. Dan sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden yang mengatakan **tidak aman**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 121 orang atau sekitar 80,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 27 orang atau sekitar 18 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.73
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Keamanan di Ruang Pembayaran Rekening

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Aman	1	0.7	Tidak Penting	0	0

2.	Kurang Aman	12	8.0	Kurang Penting	3	2.0
3.	Aman	133	88.7	Penting	114	76.0
4.	Sangat Aman	4	2.7	Sangat Penting	33	22.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		440		Bobot	480	
Rata-rata		2,93		Rata-rata	3,20	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 51)

Tabel IV.73 tersebut diatas merupakan hasil analisa dari pertanyaan no. 51. Sebanyak 133 orang atau sekitar 88,7 % dari responden mengatakan bahwa keamanan di ruang pembayaran rekening di PDAM Kabupaten Demak adalah **aman**. Kemudian sebanyak 12 orang atau sekitar 8 % dari responden mengatakan **kurang aman**. Sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **sangat aman**. Dan sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden yang mengatakan **tidak aman**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 114 orang atau sekitar 76 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 33 orang atau sekitar 22 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.74
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Keamanan di Ruang Pengaduan dan Penanganan Keluhan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Aman	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Aman	10	6.7	Kurang Penting	2	1.3

3.	Aman	134	89.3	Penting	121	80.7
4.	Sangat Aman	5	3.3	Sangat Penting	27	18.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		443		Bobot	475	
Rata-rata		2,95		Rata-rata	3,17	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 52)

Tabel IV.74 tersebut diatas merupakan hasil analisa dari pertanyaan no. 52. Sebanyak 134 orang atau sekitar 89,3 % dari responden mengatakan bahwa keamanan di ruang pengaduan dan penanganan keluhan di PDAM Kabupaten Demak adalah **aman**. Kemudian sebanyak 10 orang atau sekitar 6,7 % dari responden mengatakan **kurang aman**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **sangat aman**. Dan sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden yang mengatakan **tidak aman**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 121 orang atau sekitar 80,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 27 orang atau sekitar 18 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.75
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Keamanan di Tempat Parkir

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Aman	3	2.0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Aman	23	15.3	Kurang Penting	2	1.3
3.	Aman	120	80.0	Penting	104	69.3
4.	Sangat Aman	4	2.7	Sangat Penting	44	29.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Aman	3	2.0	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Aman	23	15.3	Kurang Penting	2	1.3
3.	Aman	120	80.0	Penting	104	69.3
4.	Sangat Aman	4	2.7	Sangat Penting	44	29.3
Bobot		425		Bobot	492	
Rata-rata		2,83		Rata-rata	3,28	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 53)

Tabel IV.75 tersebut diatas merupakan hasil analisa dari pertanyaan no. 53. Sebanyak 120 orang atau sekitar 80 % dari responden mengatakan bahwa keamanan ditempat parkir di PDAM Kabupaten Demak adalah **aman**. Kemudian sebanyak 23 orang atau sekitar 15,3 % dari responden mengatakan **kurang aman**. Sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 % dari responden mengatakan **sangat aman**. Dan sebanyak 3 orang atau sekitar 2 % dari responden yang mengatakan **tidak aman**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 104 orang atau sekitar 69,3 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 44 orang atau sekitar 29,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.76
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Keamanan di Mushola

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
-----	-------------------------------------	-----------	---	---	-----------	---

1.	Tidak Aman	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Aman	13	8.7	Kurang Penting	7	4.7
3.	Aman	134	89.3	Penting	114	76.0
4.	Sangat Aman	2	1.3	Sangat Penting	29	19.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		473		Bobot		472
Rata-rata		2,91		Rata-rata		3,15

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 54)

Tabel IV.76 tersebut diatas merupakan hasil analisa dari pertanyaan no. 54. Sebanyak 134 orang atau sekitar 89,3 % dari responden mengatakan bahwa keamanan di mushola di PDAM Kabupaten Demak adalah **aman**. Kemudian sebanyak 13 orang atau sekitar 8,7 % dari responden mengatakan **kurang aman**. Sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 % dari responden mengatakan **sangat aman**. Dan sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden yang mengatakan **tidak aman**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 114 orang atau sekitar 76 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 29 orang atau sekitar 19,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Tabel IV.77
Tabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Keamanan di Kantin

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Aman	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Aman	12	8.0	Kurang Penting	9	6.0
3.	Aman	131	87.3	Penting	112	74.7

4.	Sangat Aman	6	4.0	Sangat Penting	29	19.3
Total		150	100.0	Total	150	100.0
Bobot		442		Bobot	470	
Rata-rata		2,95		Rata-rata	3,13	

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 55)

Tabel IV.77 tersebut diatas merupakan hasil analisa dari pertanyaan no. 55. Sebanyak 131 orang atau sekitar 87,3 % dari responden mengatakan bahwa keamanan di kantin PDAM Kabupaten Demak adalah **aman**. Kemudian sebanyak 12 orang atau sekitar 8 % dari responden mengatakan **kurang aman**. Sebanyak 6 orang atau sekitar 4 % dari responden mengatakan **sangat aman**. Dan sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden yang mengatakan **tidak aman**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 112 orang atau sekitar 74,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 29 orang atau sekitar 19,3 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 9 orang atau sekitar 6 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Dari ketujuh pertanyaan tersebut diatas, kemudian dicari nilai rata-rata untuk mendapatkan nilai unsur keamanan lingkungan di PDAM Kabupaten Demak. Tabel IV.78 dibawah ini akan menguraikan hasil analisisnya.

Tabel IV.78
Skore Rata-rata Unsur Keamanan Lingkungan Pelayanan

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Aman	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Aman	9	6.0	Kurang Penting	5	3.3
3.	Aman	135	90.0	Penting	106	70.7
4.	Sangat Aman	5	3.3	Sangat Penting	39	26.0
Total		150	100.0	Total	150	100.0

No.	Alternative Jawaban Tingkat Kinerja	Frekuensi	%	Alternative Jawaban Tingkat Kepentingan	Frekuensi	%
1.	Tidak Aman	1	0.7	Tidak Penting	0	0
2.	Kurang Aman	9	6.0	Kurang Penting	5	3.3
3.	Aman	135	90.0	Penting	106	70.7
4.	Sangat Aman	5	3.3	Sangat Penting	39	26.0
Bobot		439,71		Bobot		477,86
Rata-rata		2,93		Rata-rata		3,19

(Sumber : Jawaban Responden dari Pertanyaan No. 49 - 55)

Tabel IV.78 tersebut diatas merupakan hasil analisa dari pertanyaan no. 49 sampai dengan pertanyaan no. 55. Sebanyak 135 orang atau sekitar 90 % dari responden mengatakan bahwa keamanan lingkungan di PDAM Kabupaten Demak adalah **aman**. Kemudian sebanyak 9 orang atau sekitar 6 % dari responden mengatakan **kurang aman**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % dari responden mengatakan **sangat aman**. Dan sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 % dari responden yang mengatakan **tidak aman**.

Dilihat dari tingkat kepentingannya, sebanyak 106 orang atau sekitar 70,7 % dari responden mengatakan **penting**. Kemudian sebanyak 39 orang atau sekitar 26 % mengatakan **sangat penting**. Sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 % yang mengatakan **kurang penting**. Dan tidak ada responden yang mengatakan **tidak penting**.

Uraian responden yang mengatakan bahwa tingkat kinerja keamanan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah aman dan sangat aman, dapat dilihat dari uraian berikut ini :

“Aman, saya belum pernah mendengar ada yang kecurian ataupun barang-barang yang hilang” (Informan no. 131).

“Aman-aman saja, mungkin karena kantor PDAM letaknya terpencil jadi jarang terjadi kriminalitas” (Informan no. 124).

Kemudian ada beberapa informan yang mengatakan bahwa tingkat keamanannya adalah kurang aman dan tidak aman. Ungkapan informan tersebut dapat dilihat pada uraian berikut ini :

“Kurang aman ya, karena petugasnya hanya ada disatu tempat, dibagian depan pintu masuk” (Informan no. 135).

“Diparkiran gak ada petugas parkirnya” (Informan no. 64).

Dilihat dari hasil analisa bobot kinerja keamanan pelayanan yang ada di PDAM Kabupaten Demak, yaitu sebesar 439,71 maka dapat dikatagorikan sebagai pelayanan yang **Baik**.

Wawancara lebih mendalam juga dilakukan untuk memperkuat anggapan bahwa prosedur pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah mudah dan kinerja yang telah dilakukan oleh petugas adalah baik. Wawancara dengan *top manager* yaitu Direktur PDAM Kabupaten Demak dilakukan dan memperoleh data sebagai berikut :

”Tingkat keamanan kami rasa masih cukup tinggi di lingkungan PDAM Kabupaten Demak.” (Direktur PDAM Kabupaten Demak, 10 November 2008).

Gambar IV.7
Tempat Parkir Pelanggan PDAM Kabupaten Demak



(Sumber : Survey Lapangan)

Keamanan di PDAM Kabupaten Demak juga tercermin dari situasi tempat parkir sepeda motor pelanggan yang relatif aman. Meskipun tempat parkir ini letaknya berjauhan dengan bagian Satuan Pengamanan (Satpam) dan tidak adanya tukang parkir, namun tempat parkir ini tetap aman.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pada hasil analisis ini disajikan hasil perhitungan kinerja pelayanan secara keseluruhan (seperti terlihat pada Tabel IV.79 dibawah ini) berdasarkan dari bobot masing-masing unsur yang dinilai.

Tabel IV.79
**Hasil Kinerja Secara Keseluruhan
Pada Pelayanan PDAM Kabupaten Demak**

No.	Unsur Pelayanan		Bobot Kinerja	Hasil Pengukuran
1	2		3	4
1.	Prosedur Pelayanan		424	BAIK
	1	Prosedur Pendaftaran sbg Pelanggan Baru	412	Mudah
	2	Prosedur Pembayaran Rekening	451	Mudah
No.	Unsur Pelayanan		Bobot Kinerja	Hasil Pengukuran
1	2		3	4
	3	Prosedur Pengaduan dan Penanganan Keluhan	409	Mudah
2.	Persyaratan Pelayanan		432,33	BAIK
	4	Persyaratan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	430	Mudah
	5	Persyaratan Pembayaran Rekening	450	Mudah
	6	Persyaratan Pengaduan dan Penanganan Keluhan	417	Mudah
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan		433,67	BAIK
	7	Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai pelanggan Baru	433	Jelas

	8	Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening	427	Jelas
	9	Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	421	Jelas
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan		424,25	BAIK
	10	Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam melayani pelanggan	426	Disiplin
	11	Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pembayaran rekening	429	Tepat
	12	Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pembayaran rekening	429	Tepat
	13	Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru	432	Tepat
	14	Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru	430	Tepat
	15	Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan	416	Tepat
	16	Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan	412	Tepat
	17	Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Prosedur yang telah ditetapkan	420	Patuh
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan		430	BAIK
	18	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	431	Bertanggung Jawab
No.	Unsur Pelayanan		Bobot Kinerja	Hasil Pengukuran
1	2		3	4
	19	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening	443	Bertanggung Jawab
	20	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	416	Bertanggung Jawab
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan		445	BAIK

	21	Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	447	Mampu
	22	Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening	453	Mampu
	23	Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	435	Mampu
7.	Kecepatan Pelayanan		424	BAIK
	24	Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	415	Tepat
	25	Ketepatan Waktu dalam Melayani Pembayaran Rekening	443	Tepat
	26	Ketepatan Waktu dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	414	Tepat
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan		426	BAIK
	27	Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	422	Adil
	28	Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening	439	Adil
	29	Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan	417	Adil
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan		439,67	BAIK
	30	Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	442	Sopan dan Ramah
	31	Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening	442	Sopan dan Ramah
	32	Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan	435	Sopan dan Ramah
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan		403,67	BAIK
	33	Tarif di PDAM Kab. Demak	390	Sesuai Standart
No.	Unsur Pelayanan		Bobot Kinerja	Hasil Pengukuran

1	2		3	4
	34	Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	406	Sesuai Standart
	35	Penerapan Denda	415	Sesuai Standart
11.	Kepastian Biaya Pelayanan		408,50	BAIK
	36	Kepastian Tarif di PDAM Kab. Demak	422	Pasti
	37	Kepastian Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	405	Pasti
	38	Penerapan Denda	412	Pasti
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan		433,43	BAIK
	39	Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	433	Pasti
	40	Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	433	Pasti
	41	Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pembayaran Rekening	440	Pasti
	42	Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pembayaran Rekening	435	Pasti
	43	Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan	429	Pasti
	44	Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan	422	Pasti
	45	Kepastian Jadwal Hari Pelayanan	442	Pasti
13.	Kenyamanan Lingkungan		404,67	BAIK
	46	Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	407	Nyaman
	47	Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan	408	Nyaman
	48	Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pembayaran Rekening	399	Nyaman
14.	Keamanan Pelayanan		439,71	BAIK
	49	Keamanan di PDAM Kab. Demak	446	Aman
	50	Keamanan di Ruang Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru d	445	Aman
	51	Keamanan di Ruang Pembayaran	440	Aman

		Rekening		
	52	Keamanan di Ruang Pengaduan dan Penanganan Keluhan	443	Aman
	53	Keamanan di Tempat Parkir	425	Aman
	54	Keamanan di Mushola	437	Aman
No.	Unsur Pelayanan		Bobot Kinerja	Hasil Pengukuran
1	2		3	4
	55	Keamanan di Kantin	442	Aman
		Rata-rata dari Rata-rata X	426,35	BAIK

(Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian)

Pada Tabel IV.80 disajikan hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada PDAM Kabupaten Demak sebagai berikut :

Tabel IV.80
Perhitungan Tingkat Kinerja Pelayanan
Di PDAM Kabupaten Demak

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	Jumlah (3) x (5)
1	2	3	4	5	6
1.	Prosedur Pelayanan	2.83	Baik	0.071	0.20
2.	Persyaratan Pelayanan	2.88	Baik	0.071	0.20
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.89	Baik	0.071	0.21
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.83	Baik	0.071	0.20
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2.87	Baik	0.071	0.20
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.97	Baik	0.071	0.21
7.	Kecepatan Pelayanan	2.83	Baik	0.071	0.20
8.	Keadilan	2.84	Baik	0.071	0.20

	Mendapatkan Pelayanan				
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	2.93	Baik	0.071	0.21
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.69	Baik	0.071	0.19
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2.72	Baik	0.071	0.19
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.89	Baik	0.071	0.21
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	Jumlah (3) x (5)
1	2	3	4	5	6
13.	Kenyamanan Lingkungan	2.70	Baik	0.071	0.19
14.	Keamanan Pelayanan	2.93	Baik	0.071	0.21
Nilai Indeks					2,83
Nilai IKM					70,63
Mutu Pelayanan					B
Kinerja Unit Pelayanan					Baik

(Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian)

Dari data diatas, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan menunjukkan kualitas yang sudah baik. Dari ke 14 unsur yang diteliti semuanya mempunyai kualitas baik.

Maka untuk mengetahui nilai indeks pelayanan kinerja secara keseluruhan dapat dihitung berdasarkan Tabel IV.80 diatas dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = \text{Nilai Per Unsur Pelayanan} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dimana tiap unsur pelayanan memiliki nilai penimbang yang sama yaitu dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{BobotNilai}}{\text{JumlahUnsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Sehingga nilai Indeks Pelayanan di PDAM Kabupaten Demak dapat dihitung sebagai berikut

:

$$\begin{aligned}\text{Nilai Indeks} &= (2,83 \times 0,071) + (2,88 \times 0,071) + (2,89 \times 0,071) + (2,83 \times 0,071) + (2,87 \times 0,071) \\ &+ (2,97 \times 0,071) + (2,83 \times 0,071) + (2,84 \times 0,071) + (2,93 \times 0,071) + (2,69 \times 0,071) \\ &+ (2,72 \times 0,071) + (2,89 \times 0,071) + (2,70 \times 0,071) + (2,93 \times 0,071) = \mathbf{2,83}\end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disampaikan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar
= 2,83 X 25
= **70,63**
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

Nilai indeks untuk pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah 2,83. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 70,63. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah **B**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan pada PDAM Kabupaten Demak adalah **Baik**.

2. Analisis Tingkat Kepentingan.

Analisis berikutnya adalah menggabungkan analisis tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan untuk mengetahui tingkat kesesuaiannya. Tabel IV.81 berikut ini akan menjelaskan secara rinci hasil perhitungannya.

Tabel IV.81
**Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Secara Keseluruhan**

No.	Unsur Pelayanan		Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	2		3	4	5
1.	Prosedur Pelayanan		424,03	484,67	87,49
	1	Prosedur Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	412	492	83,74
	2	Prosedur Pembayaran Rekening	451	476	94,75
	3	Prosedur Pengaduan dan Penanganan Keluhan	409	486	84,16
2.	Persyaratan Pelayanan		432,32	467,67	92,44
	4	Persyaratan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	430	468	91,88
	5	Persyaratan Pembayaran Rekening	450	463	97,19
	6	Persyaratan Pengaduan dan Penanganan Keluhan	417	472	88,35
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan		433,67	470,33	92,20
	7	Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai pelanggan Baru	433	472	91,74
	8	Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening	447	464	96,34
	9	Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	421	475	88,63
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan		424,25	475,25	89,27
	10	Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam melayani pelanggan	426	483	88,20
	11	Ketepatan "Waktu / Jam Buka"	429	482	89,00

		pelayanan pada loket pembayaran rekening			
	12	Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pembayaran rekening	429	471	91,08
No.	Unsur Pelayanan		Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	2		3	4	5
	13	Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru	432	484	89,26
	14	Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru	430	469	91,68
	15	Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan	416	473	87,95
	16	Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan	412	470	87,66
	17	Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Prosedur yang telah ditetapkan	420	470	89,36
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan		430	482	89,21
	18	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	431	488	88,32
	19	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening	443	483	91,72
	20	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	416	475	87,58
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan		445	480,33	92,64
	21	Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	447	478	93,51
	22	Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening	453	477	94,97

	23	Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	435	486	89,51
7.	Kecepatan Pelayanan		424	476,67	88,95
	24	Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	415	477	87,00
	25	Ketepatan Waktu dalam Melayani Pembayaran Rekening	443	471	94,06
	26	Ketepatan Waktu dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	414	482	85,89
No.	Unsur Pelayanan		Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	2		3	4	5
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan		426	479,67	88,81
	27	Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	422	480	87,92
	28	Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening	439	476	92,23
	29	Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan	417	483	86,34
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan		439,67	484,33	90,78
	30	Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	442	483	91,51
	31	Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening	442	487	90,76
	32	Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan	435	483	90,06
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan		403,67	476,33	84,74

	33	Tarif di PDAM Kab. Demak	390	490	79,59
	34	Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	406	470	86,38
	35	Penerapan Denda	415	469	88,49
11.	Kepastian Biaya Pelayanan		408,50	475,33	85,94
	36	Kepastian Tarif di PDAM Kab. Demak	422	482	87,55
	37	Kepastian Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	405	482	84,02
	38	Penerapan Denda	412	462	89,18
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan		433,43	474,43	91,36
	39	Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	433	476	90,97
	40	Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	433	473	91,54
	41	Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pembayaran Rekening	440	480	91,67
No.	Unsur Pelayanan		Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	2		3	4	5
	42	Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pembayaran Rekening	435	472	92,16
	43	Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan	429	472	90,89
	44	Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan	422	467	90,36
	45	Kepastian Jadwal Hari Pelayanan	442	481	91,89
13.	Kenyamanan Lingkungan		404,67	476,33	84,95
	46	Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	407	475	85,68
	47	Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pengaduan dan Penanganan	408	474	86,08

		Keluhan			
	48	Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loket Pembayaran Rekening	399	480	83,13
14.	Keamanan Pelayanan		439,71	477,86	92,02
	49	Keamanan di PDAM Kab. Demak	446	481	92,72
	50	Keamanan di Ruang Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru d	445	475	93,68
	51	Keamanan di Ruang Pembayaran Rekening	440	480	91,67
	52	Keamanan di Ruang Pengaduan dan Penanganan Keluhan	443	475	93,26
	53	Keamanan di Tempat Parkir	425	492	86,38
	54	Keamanan di Mushola	437	472	92,58
	55	Keamanan di Kantin	442	470	94,04
		Rata-rata	426,35	477,23	89,34

(Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian)

3. Analisis Tingkat Kesesuaian Unsur Pelayanan (Tingkat Kinerja dan Kepentingan).

Berdasarkan perhitungan seperti yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka akan disajikan penilaian tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan perhitungan rata-rata dan penyajian dalam bentuk Diagram Kartesius. Berdasarkan bentuk penyajian Diagram Kartesius tersebut, maka dapat dilihat unsur-unsur mana saja yang perlu untuk dipertahankan dan unsur-unsur mana saja yang perlu untuk diperbaiki guna lebih meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Demak.

Tabel IV.82
**Perhitungan Rata-rata Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan
Pada PDAM Kabupaten Demak**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Tingkat Kinerja	Nilai Tingkat Kepenti	\bar{X}	\bar{Y}	Kuadran
-----	-----------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------	-----------	---------

			(X)	ngan (Y)			
1	2		3	4	5	6	7
1.	Prosedur Pelayanan		424,03	484,67	2,83	3,23	A
	1	Prosedur Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	412	492	2,75	3,28	A
	2	Prosedur Pembayaran Rekening	451	476	3,01	3,17	D
	3	Prosedur Pengaduan dan Penanganan Keluhan	409	486	2,73	3,24	A
2.	Persyaratan Pelayanan		432,32	467,67	2,88	3,12	D
	4	Persyaratan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	430	468	2,87	3,12	D
	5	Persyaratan Pembayaran Rekening	450	463	3,00	3,09	D
	6	Persyaratan Pengaduan dan Penanganan Keluhan	417	472	2,78	3,15	C
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan		433,67	470,33	2,89	3,14	D
	7	Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai pelanggan Baru	433	472	2,89	3,15	D
No.	Unsur Pelayanan		Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Kepenti ngan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	Kuadran
1	2		3	4	5	6	7
	8	Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening	447	464	2,98	3,09	D
	9	Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	421	475	2,81	3,17	C
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan		424,25	475,25	2,83	3,17	C
	10	Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam melayani pelanggan	426	483	2,84	3,22	A/B
	11	Ketepatan ”Waktu / Jam Buka” pelayanan pada loket pembayaran rekening	429	482	2,86	3,21	B
	12	Ketepatan ”Waktu / Jam	429	471	2,86	3,14	D

		Tutup” pelayanan pada loket pembayaran rekening					
	13	Ketepatan ”Waktu / Jam Buka” pelayanan pd loket pendaftaran sbg pelanggan br	432	484	2,88	3,23	B
	14	Ketepatan ”Waktu / Jam Tutup” pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru	430	469	2,87	3,13	D
	15	Ketepatan ”Waktu / Jam Buka” pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan	416	473	2,77	3,15	C
	16	Ketepatan ”Waktu / Jam Tutup” pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan	412	470	2,75	3,13	C
	17	Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Prosedur yang telah ditetapkan	420	470	2,80	3,13	C
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan		430	482	2,87	3,21	B
	18	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	431	488	2,87	3,25	B
No.	Unsur Pelayanan		Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Kepentingan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	Kuadran
1	2		3	4	5	6	7
	19	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening	443	483	2,95	3,22	B
	20	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	416	475	2,77	3,17	C
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan		445	480,33	2,97	3,20	B
	21	Kemampuan Petugas	447	478	2,98	3,19	B

		Pelayanan dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru					
	22	Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening	453	477	3,02	3,18	B/D
	23	Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	435	486	2,90	3,24	B
7.	Kecepatan Pelayanan		424	476,67	2,83	3,18	C
	24	Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	415	477	2,77	3,18	A/C
	25	Ketepatan Waktu dalam Melayani Pembayaran Rekening	443	471	2,95	3,14	D
	26	Ketepatan Waktu dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	414	482	2,76	3,21	A
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan		426	479,67	2,84	3,20	A/B
	27	Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	422	480	2,81	3,20	A
	28	Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening	439	476	2,93	3,17	D
	29	Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan	417	483	2,78	3,22	A
No.	Unsur Pelayanan		Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Kepentingan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	Kuadran
1	2		3	4	5	6	7
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan		439,67	484,33	2,93	3,23	B
	30	Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan	442	483	2,95	3,22	B

		Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru					
	31	Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening	442	487	2,95	3,25	B
	32	Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan	435	483	2,90	3,22	B
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan		403,67	476,33	2,69	3,18	A/C
	33	Tarif di PDAM Kab. Demak	390	490	2,60	3,27	A
	34	Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	406	470	2,71	3,13	C
	35	Penerapan Denda	415	469	2,77	3,13	C
11.	Kepastian Biaya Pelayanan		408,50	475,33	2,72	3,17	C
	36	Kepastian Tarif di PDAM Kab. Demak	422	482	2,81	3,21	A
	37	Kepastian Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	405	482	2,70	3,21	A
	38	Penerapan Denda	412	462	2,75	3,08	C
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan		433,43	474,43	2,89	3,16	D
	39	Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	433	476	2,89	3,17	D
	40	Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	433	473	2,89	3,15	D
	41	Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pembayaran Rekening	440	480	2,93	3,20	B
	42	Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pembayaran Rekening	435	472	2,90	3,15	D
No.	Unsur Pelayanan		Nilai Tingkat Kinerja	Nilai Tingkat Kepenti	\bar{X}	\bar{Y}	Kuadran

			(X)	ngan (Y)			
1	2		3	4	5	6	7
	43	Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loket Pengaduan dan Penanganan Keluhan	429	472	2,86	3,15	D
	44	Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loket Pengaduan dan Penanganan Keluhan	422	467	2,81	3,11	C
	45	Kepastian Jadwal Hari Pelayanan	442	481	2,95	3,21	B
13.	Kenyamanan Lingkungan		404,67	476,33	2,70	3,19	A
	46	Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loket Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	407	475	2,71	3,17	C
	47	Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loket Pengaduan dan Penanganan Keluhan	408	474	2,72	3,16	C
	48	Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loket Pembayaran Rekening	399	480	2,66	3,20	A
14.	Keamanan Pelayanan		439,71	477,86	2,93	3,18	B
	49	Keamanan di PDAM Kab. Demak	446	481	2,97	3,21	B
	50	Keamanan di Ruang Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	445	475	2,97	3,17	D
	51	Keamanan di Ruang Pembayaran Rekening	440	480	2,93	3,20	B
	52	Keamanan di Ruang Pengaduan dan Penanganan Keluhan	443	475	2,95	3,17	D
	53	Keamanan di Tempat Parkir	425	492	2,83	3,28	A
	54	Keamanan di Mushola	437	472	2,91	3,15	D
	55	Keamanan di Kantin	442	470	2,95	3,13	D
		Rata-rata	426,35	477,23	2,84	3,18	

(Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian)

Kemudian akan disajikan juga Tabel IV.83 mengenai unsur-unsur pelayanan berdasarkan kuadran yang ada dalam Diagram Kartesius.

Tabel IV.83
**Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan
Pada PDAM Kabupaten Demak**

No .	Unsur Pelayanan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}	$Tk = \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} \times 100\%$	Kuadran
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Prosedur Pelayanan	424,03	484,67	2,83	3,23	87,49	A
2.	Persyaratan Pelayanan	432,32	467,67	2,88	3,12	92,44	D
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	433,67	470,33	2,89	3,14	92,20	D
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	424,25	475,25	2,83	3,17	89,27	C
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	430	482	2,87	3,21	89,21	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	445	480,33	2,97	3,20	92,64	B
7.	Kecepatan Pelayanan	424	476,67	2,83	3,18	88,95	A dan C
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	426	479,67	2,84	3,20	88,81	A dan B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	439,67	484,33	2,93	3,23	90,78	B
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	403,67	476,33	2,69	3,18	84,74	A dan C
11.	Kepastian Biaya	408,50	475,33	2,72	3,17	85,94	C

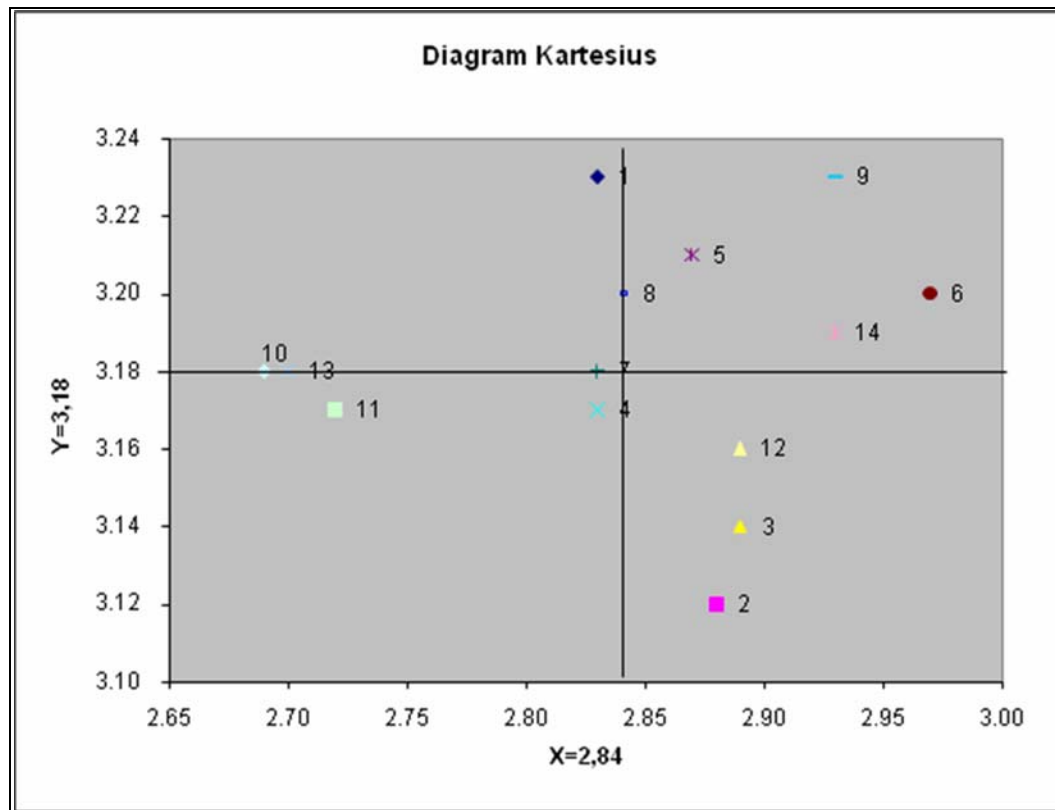
	Pelayanan						
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	433,43	474,43	2,89	3,16	91,36	D
13.	Kenyamanan Lingkungan	404,67	476,33	2,70	3,18	84,95	A dan C
No .	Unsur Pelayanan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}	$Tk = \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} \times 100\%$	Kuadran
1	2	3	4	5	6	7	8
14.	Keamanan Pelayanan	439,71	477,86	2,93	3,19	92,02	B
Rata-rata dari \bar{X} dan \bar{Y}				2,84	3,18		
Min				2,69	3,12		
Max				2,97	3,23		

(Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian)

4. Analisis Hasil Penelitian.

Berikut ini adalah Gambar IV.3 Diagram Kartesius yang terdiri dari 14 unsur pelayanan yang diteliti pada PDAM Kabupaten Demak.

Gambar IV.8
**Diagram Kartesius 14 Unsur Pelayanan
Pada PDAM Kabupaten Demak**



(Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian)

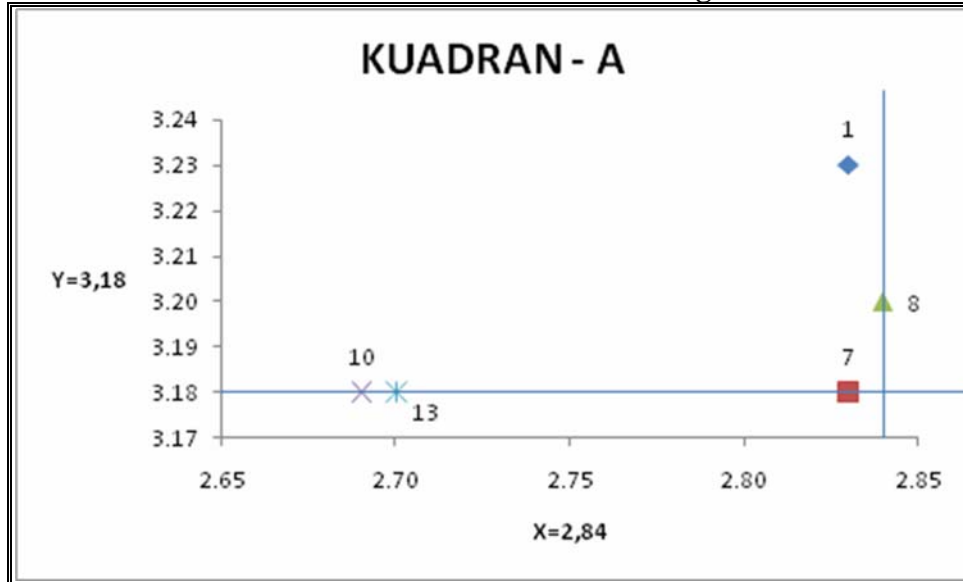
Keterangan Diagram Kartesius :

<p style="text-align: center;">Kuadran A</p> <p>1 = Prosedur Pelayanan</p> <p>7 = Kecepatan Pelayanan</p> <p>8 = Keadilan Mendapatkan Pelayanan</p> <p>10 = Kewajaran Biaya Pelayanan</p> <p>13 = Kenyamanan Lingkungan</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran B</p> <p>5 = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan</p> <p>6 = Kemampuan Petugas Pelayanan</p> <p>8 = Keadilan Mendapatkan Pelayanan</p> <p>9 = Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan</p> <p>14 = Keamanan Lingkungan</p>
<p style="text-align: center;">Kuadran C</p> <p>4 = Kedisiplinan Petugas Pelayanan</p> <p>7 = Kecepatan Pelayanan</p> <p>10 = Kewajaran Biaya Pelayanan</p> <p>11 = Kepastian Biaya Pelayanan</p> <p>13 = Kenyamanan Lingkungan</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran D</p> <p>2 = Persyaratan Pelayanan</p> <p>3 = Kejelasan Petugas Pelayanan</p> <p>12 = Kepastian Jadwal Pelayanan</p>

Berdasarkan Diagram Kartesius tersebut diatas, dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Kuadran A (Prioritas Utama).

Gambar IV.9
Kuadran A dari Diagram Kartesius



(Sumber : Rekapitulasi

Hasil Penelitian)

Keterangan **Kuadran A** Diagram Kartesius :

- 1 = Prosedur Pelayanan
- 7 = Kecepatan Pelayanan
- 8 = Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- 10 = Kewajaran Biaya Pelayanan
- 13 = Kenyamanan Lingkungan

Kuadran ini merupakan wilayah yang menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Unsur-unsur yang terdapat dalam kuadran ini menurut penilaian pelanggan (masyarakat) dianggap penting, namun pihak PDAM Kabupaten Demak belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa tidak puas. Fenomena yang masuk dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian dari PDAM Kabupaten Demak dengan jalan melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga masyarakat menjadi terpuaskan.

Dari hasil analisis tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan, unsur-unsur yang harus dijadikan prioritas utama untuk perbaikan dalam proses pelayanan di PDAM Kabupaten Demak antara lain adalah:

1) Prosedur Pelayanan.

Unsur prosedur pelayanan harus dijadikan prioritas utama perbaikan karena tingkat kepentingan masyarakat sangat tinggi, yaitu 3,23 (nilai ini merupakan nilai maksimum dari nilai rata-rata tingkat kepentingan pelanggan) sedangkan tingkat kinerjanya masih lebih rendah dari nilai rata-rata pelayanan yang diperoleh, yaitu 2,83. Hal ini dapat dilihat dari Tabel IV.13.

Kelemahan unsur prosedur pelayanan ini dapat dilihat dari pendapat sebagian pelanggan pada saat penelitian dilaksanakan, yaitu dengan banyaknya pelanggan yang menyatakan bahwa untuk menjadi pelanggan baru di PDAM membutuhkan waktu menunggu yang lama. Apalagi apabila belum ada jaringan baru di daerah tersebut. Dan juga untuk mendaftar sebagai pelanggan baru prosedur yang ditetapkan dirasa terlalu berbelit-belit oleh para pelanggan.

Unsur prosedur pelayanan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dengan tujuan untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila hal tersebut sudah dilaksanakan, maka PDAM Kabupaten Demak dapat dikatakan sudah menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No:Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu prinsip kesederhanaan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kecepatan Pelayanan.

Unsur kecepatan pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,83 dimana nilai ini berada dibawah nilai rata-rata tingkat kinerja dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,18 (yang merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan pelanggan). Hal ini dilihat pada Tabel IV.42. Unsur ini tepat berada pada garis rata-rata tingkat kepentingan, yang mengakibatkan unsur ini masuk diantara 2 (dua) kuadran yaitu Kuadran A dan Kuadran C.

Sebagian besar dari pelanggan mengatakan bahwa unsur ini dianggap penting, dan sebagian pelanggan lainnya mengatakan bahwa unsur ini tidak penting. Sebagian pelanggan mengatakan bahwa kecepatan untuk mendapatkan pelayanan di PDAM Kabupaten Demak adalah sudah dapat dikatakan cepat, namun pelanggan menganggap hal itu tidaklah penting. Berbanding terbalik dengan anggapan pelanggan bahwa kecepatan pelayanan belumlah cepat padahal pelanggan menganggap hal ini sangatlah penting.

PDAM Kabupaten Demak tetap harus melakukan perbaikan terhadap unsur kecepatan mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat dapat terpuaskan. Apabila telah dilakukan perbaikan-perbaikan maka dapat dikatakan bahwa PDAM Kabupaten Demak telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu target waktu pelaksanaan yang telah ditentukan sendiri oleh PDAM Kabupaten Demak dan dapat diselesaikan oleh petugas-petugas pelayanannya.

3) Keadilan Mendapatkan Pelayanan.

Unsur keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,84 (nilai ini adalah sama dengan nilai rata-rata tingkat kinerja) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,20 (nilai ini lebih tinggi daripada nilai rata-rata tingkat kepentingan pelanggan). Hal ini dilihat pada Tabel IV.46.

Unsur keadilan mendapatkan pelayanan tepat berada pada garis rata-rata dari tingkat kinerja dan berada diantara Kuadran A dan Kuadran B. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Demak oleh sebagian pelanggan dianggap belum memuaskan namun dilain pihak mengatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan sudah memuaskan pelanggannya.

Pelanggan mengatakan bahwa tingkat kinerja ini sudah memuaskan, namun belum dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Demak dengan baik atau tingkat kinerjanya kurang memuaskan pelanggan, sehingga masih menuntut adanya perbaikan, agar pelanggan menjadi puas.

Kelemahan yang ada pada unsur ini antara lain tergambar dari ungkapan pelanggan yang belum terpuaskan oleh keadilan mendapatkan pelayanan yang diberikan. Adanya unsur KKN yang masih terlihat kental. Asas kedekatan yang merugikan pelanggan lain juga sangat disayangkan.

Ada juga pelanggan yang mengatakan bahwa keadilan untuk mendapatkan pelayanan dinilai sudah bagus, wajib untuk dipertahankan kinerjanya. Hal ini ditunjukan dengan ungkapan sebagian pelanggan yang mengatakan bahwa keadilan telah terjadi untuk mekanisme pembayaran rekening.

Oleh karena itu PDAM Kabupaten Demak diharapkan menempatkan unsur keadilan untuk mendapatkan pelayanan ini untuk terus diperbaiki tingkat kinerjanya, agar pelanggan menjadi terpuaskan, karena terbukti dari nilai tingkat kepentingan pelanggan yang lebih tinggi dari tingkat kinerja yang telah dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Demak.

4) Kewajaran Biaya Pelayanan.

Unsur kewajaran dalam biaya pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,69 (nilai ini berada dibawah nilai rata-rata tingkat kinerja dan merupakan batas minimum dari nilai tingkat kinerja secara keseluruhan) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,18 (nilai ini sama dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan pelanggan). Hal ini dilihat pada Tabel IV.54.

Unsur ini juga berada tepat pada garis rata-rata tingkat kepentingan. Sehingga unsur ini berada diantara Kuadran A dan Kuadran C. Sebagian pelanggan ada yang mengatakan bahwa unsur ini sangat penting namun belum dilaksanakan dengan baik oleh pihak PDAM Kabupaten Demak, disisi lain ada juga pelanggan yang mengatakan bahwa unsur ini tidak begitu penting.

Pelanggan yang mengatakan bahwa unsur ini penting sehingga menuntut adanya perbaikan tingkat kinerja yang harus dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak. Namun pelanggan yang menganggap bahwa unsur ini tidaklah penting, mereka menganggap bahwa apabila dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap unsur ini oleh pihak PDAM Kabupaten Demak maka hasilnya tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya.

Kelemahan unsur ini antara lain adalah rendahnya kualitas air bersih yang dihasilkan oleh PDAM Kabupaten Demak sehingga banyak pelanggan yang menganggap harga yang telah ditetapkan terlalu tinggi menurut mereka. Namun hal yang sangat ironis adalah seburuk apapun kualitas air yang dihasilkan, pelanggan tetap menggunakannya dan tetap membayar tagihan rekeningnya tepat waktu.

Apabila telah dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap unsur ini maka pihak PDAM Kabupaten Demak telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu keterjangkauan besarnya biaya pelayanan oleh masyarakat.

5) Kenyamanan Lingkungan.

Unsur kenyamanan lingkungan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,70 (nilai ini berada dibawah nilai rata-rata tingkat kinerja) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,18 (nilai ini sama dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan pelanggan). Hal ini dilihat pada Tabel IV.70. Unsur ini berada tepat pada garis nilai rata-rata tingkat kepentingan. Sehingga unsur ini masuk diantara Kuadran A dan Kuadran C.

Ada sebagian pelanggan yang mengatakan bahwa tingkat kepentingan unsur ini adalah penting, namun ada juga yang mengatakan kurang penting. Sehingga pelanggan yang mengatakan bahwa unsur ini penting diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggannya, namun ada pula pelanggan yang mengatakan bahwa unsur ini kurang memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Apabila dilakukan perbaikanpun tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya.

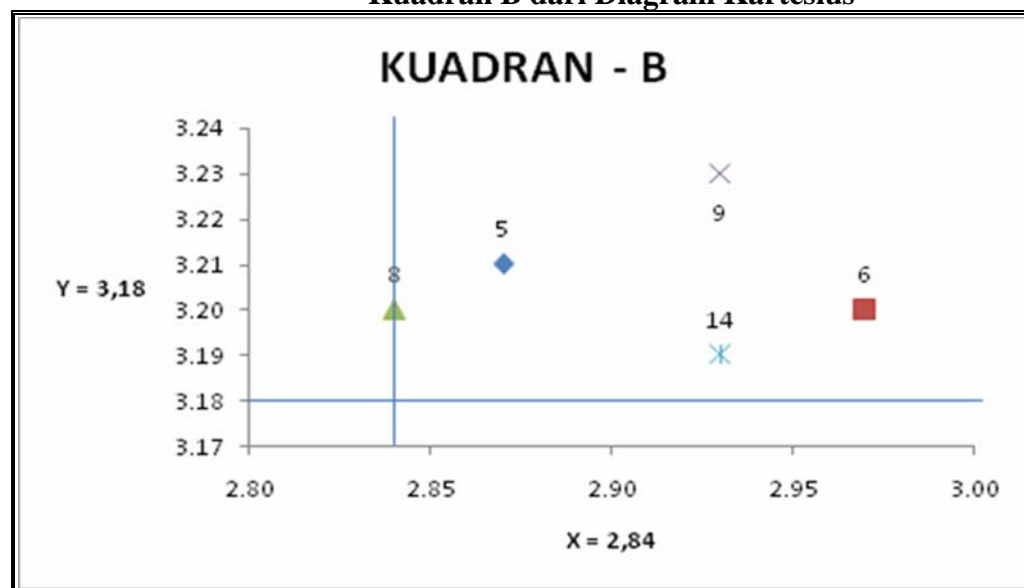
Ketidakpuasan pelanggan akan unsur kenyamanan lingkungan pelayanan ini dapat dilihat dari pendapat mereka yang mengatakan bahwa ruang tunggu tidak dilengkapi dengan tempat duduk yang memadai, tidak adanya TV dan AC serta tidak disediakannya fasilitas air minum untuk pelanggan yang sedang antri baik pelanggan yang sedang melakukan pembayaran rekening maupun pelanggan yang sedang melakukan pengaduan.

Pelanggan yang mengatakan bahwa unsur ini penting sehingga menuntut adanya perbaikan tingkat kinerja yang harus dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak. Namun pelanggan yang menganggap bahwa unsur ini tidaklah penting, mereka menganggap bahwa apabila dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap unsur ini oleh pihak PDAM Kabupaten Demak maka hasilnya tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya.

Apabila telah dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap unsur ini maka pihak PDAM Kabupaten Demak telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi).

Gambar IV.10
Kuadran B dari Diagram Kartesius



(Sumber :

Rekapitulasi Hasil Penelitian)

Keterangan **Kuadran B** Diagram Kartesius :

- 5 = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
- 6 = Kemampuan Petugas Pelayanan
- 8 = Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- 9 = Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan
- 14 = Keamanan Lingkungan

Kuadran ini merupakan wilayah yang menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan,

sehingga kepuasan pelanggan sudah relatif tinggi. Fenomena yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua fenomena menjadikan jasa tersebut unggul di mata pelanggan, karena pada umumnya tingkat kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan pelanggan, sehingga pelayanannya dapat memuaskan para pelanggan.

Unsur-unsur yang termasuk dalam Kuadran B adalah:

1) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.

Unsur tanggung jawab petugas pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,87 (nilai ini lebih tinggi dari nilai rata-rata tingkat kinerja) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,21 (nilai ini juga lebih tinggi dari nilai rata-rata tingkat kepentingan pelanggan) Hal ini dapat dilihat pada Tabel IV.34.

Unsur ini masuk dalam Kuadran B yang berarti bahwa tingkat kinerja telah sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelanggan telah merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Demak berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan, maka prestasi ini sudah seharusnya dipertahankan.

Ungkapan rasa puas pelanggan diwujudkan dalam bentuk kepuasan terhadap tanggung jawab petugas pelayanan baik dalam melayani pembayaran rekening, pendaftaran sebagai pelanggan baru ataupun mengaduan keluhan. Pelanggan segera dilayani, serta tidak ada lempar tanggung jawab antara petugas pelayanan, pelanggan tidak diabaikan saat mendapatkan pelayanan.

Pelanggan menilai bahwa tanggung jawab petugas sudah cukup baik, maka prestasi ini harus dipertahankan. Unsur ini harus terus dipertahankan mengingat Keputusan Menpan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, mensyaratkan setiap penyelenggara pelayanan publik

harus memperhatikan prinsip tanggung jawab setiap petugas pelayanannya, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian masalah.

2) Kemampuan Petugas Pelayanan.

Unsur kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,97 (nilai ini lebih tinggi dari nilai rata-rata tingkat kinerja) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,20 (nilai ini juga lebih tinggi dari nilai rata-rata tingkat kepentingan pelanggan). Hal ini dapat dilihat pada Tabel IV.38.

Unsur ini berada dalam Kuadran B yang berarti bahwa unsur ini dianggap sangat penting oleh pelanggan, dan pihak PDAM Kabupaten Demak telah melaksanakan dengan baik. Kepuasan pelanggan dapat diperoleh melalui unsur ini, oleh karena itu mempertahankan prestasi yang telah diraih adalah hal yang mutlak dilakukan.

Kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan tingginya nilai tingkat kinerja yang melampaui nilai rata-rata tingkat kinerja yaitu 2,84. Ungkapan kepuasan pelanggan ini antara lain dilihat dari pendapat pelanggan yang menyatakan bahwa setiap petugas pelayanan telah mampu menjalankan tugasnya masing-masing dengan baik.

Terhadap unsur yang telah baik ini, maka pihak PDAM Kabupaten Demak telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan bentuk pelayanan kepada pelanggan.

3) Keadilan Mendapatkan Pelayanan.

Unsur keadilan mendapatkan pelayanan ini sebagaimana telah diuraikan pada bagian Kuadran A, karena unsur ini berada tepat pada garis nilai rata-rata tingkat kinerja yaitu sebesar 2,84.

4) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan.

Unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,93 (nilai ini lebih tinggi dari nilai rata-rata tingkat kinerja) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,23 (nilai ini juga lebih tinggi dari nilai rata-rata tingkat kepentingan pelanggan). Hal ini dapat dilihat pada Tabel IV.50.

Dengan nilai tingkat kinerja yang lebih tinggi dari nilai rata-rata tingkat kinerja secara keseluruhan maka hal ini menunjukkan bahwa pelanggan telah menilai bahwa kinerja petugas pelayanan dalam hal kesopanan dan keramahan adalah bagus. Begitu juga dengan nilai tingkat kepentingan yang lebih tinggi dari nilai rata-ratanya, maka pelanggan menilai bahwa petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Demak telah melaksanakan tugasnya dengan baik, sehingga pelanggan merasa puas. Pendapat pelanggan yang merasa puas antara lain mereka menyatakan bahwa tidak adanya petugas yang berlaku atau bersikap kasar terhadap pelanggan (tidak membentak-bentak).

Unsur ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan mereka telah merasa puas, oleh karena itu unsur ini harus dipertahankan prestasinya. Pihak PDAM Kabupaten Demak telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu sikap dan perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

5) Keamanan Lingkungan.

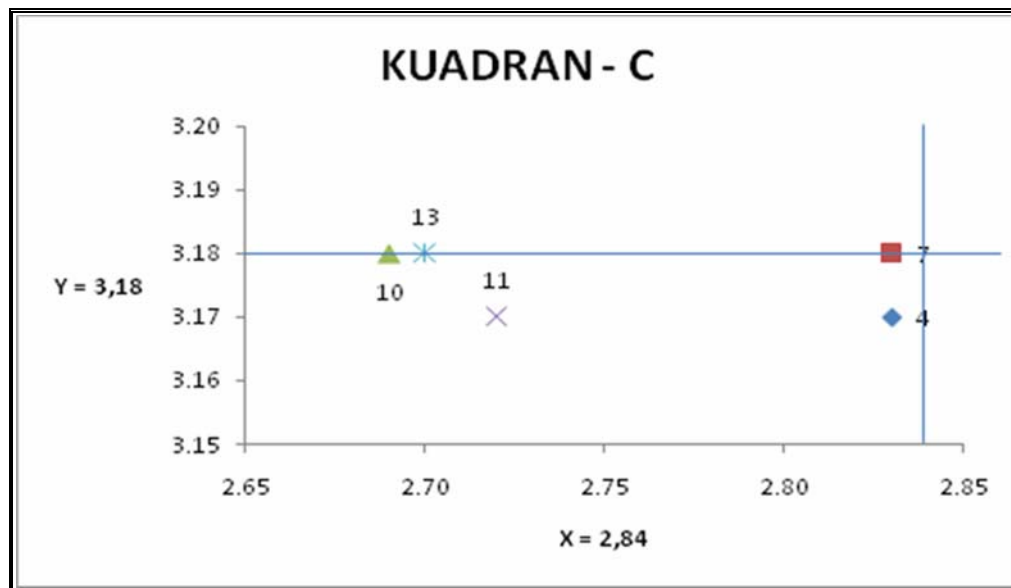
Unsur keamanan lingkungan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,93 (nilai ini lebih tinggi dari nilai rata-rata tingkat kinerja) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,19 (nilai ini juga lebih tinggi dari nilai rata-rata tingkat kepentingan pelanggan). Hal ini dapat dilihat pada Tabel IV.78.

Dengan nilai tingkat kinerja yang lebih tinggi dari nilai rata-rata tingkat kinerja, hal ini menunjukkan bahwa kinerja PDAM Kabupaten Demak dalam hal keamanan lingkungan sudah dapat dikatakan bagus oleh pelanggan. Dan juga ditunjukkan dengan nilai tingkat kepentingan yang lebih tinggi dari nilai rata-rata tingkat kepentingan pelanggan, maka keamanan lingkungan di PDAM Kabupaten Demak telah dilaksanakan dengan baik, dapat memuaskan pelanggannya oleh karena itu perlu dipertahankan prestasinya.

Pernyataan tersebut juga didukung dengan banyaknya pendapat responden yang mengatakan bahwa tingkat keamanan lingkungan di PDAM Kabupaten Demak adalah aman, dengan tidak adanya kasus-kasus kriminalitas dilingkungan kantor. Oleh karena itu, pihak PDAM Kabupaten Demak telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah).

Gambar IV.11
Kuadran C dari Diagram Kartesius



(Sumber :

Rekapitulasi Hasil Penelitian)

Keterangan **Kuadran C** Diagram Kartesius :

- 4 = Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- 7 = Kecepatan Pelayanan
- 10 = Kewajaran Biaya Pelayanan
- 11 = Kepastian Biaya Pelayanan
- 13 = Kenyamanan Lingkungan

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat unsur-unsur yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa atau biasa-biasa saja. Fenomena yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Unsur-unsur yang termasuk dalam Kuadran C adalah:

- 1) Kedisiplinan Petugas Pelayanan.

Unsur kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,83 (nilai ini berada dibawah nilai rata-rata tingkat kinerja secara keseluruhan) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,17 (nilai ini juga berada dibawah nilai rata-rata tingkat kepentingan secara keseluruhan), hal ini dapat dilihat pada Tabel IV.30.

Unsur ini berada dalam Kuadran C. Dimana dalam kuadran ini, pelanggan menilai bahwa unsur ini dianggap kurang penting dan kurang berpengaruh kinerjanya terhadap kepuasan pelanggan. Apabila dilakukan perbaikan-perbaikan dalam unsur ini, maka hal itu tidak akan mengubah tingkat kepuasan pelanggannya.

Didalam unsur ini diperoleh nilai tingkat kinerja yang mendekati nilai rata-rata tingkat kinerja dan nilai tingkat kepentingan yang hanya 0,01 angka dibawah nilai rata-rata tingkat kepentingan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan oleh petugas adalah biasa-biasa saja dan tidak berlebihan.

Unsur ini masuk dalam prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan. Namun apabila telah dilakukan perbaikan maka pihak PDAM Kabupaten Demak dianggap telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

2) Kecepatan Pelayanan.

Sebagaimana telah diuraikan dalam Kuadran A, unsur kecepatan pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,83 dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,18. Oleh karena itu, unsur ini berada tepat pada garis nilai rata-rata tingkat kepentingan secara keseluruhan, maka unsur ini masuk diantara Kuadran A dan Kuadran C.

3) Kewajaran Biaya Pelayanan.

Sebagaimana telah diuraikan dalam Kuadran A, bahwa unsur kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,69 dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,18. Oleh karena itu, unsur ini masuk diantara Kuadran A dan Kuadran C.

4) Kepastian Biaya Pelayanan.

Unsur kepastian biaya pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,72 (nilai ini berada dibawah nilai rata-rata tingkat kinerja secara keseluruhan) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,17 (nilai ini juga berada dibawah nilai rata-rata tingkat kepentingan secara keseluruhan), hal ini dapat dilihat pada Tabel IV.58.

Unsur ini berada dalam Kuadran C. Dimana dalam kuadran ini, pelanggan menilai bahwa unsur ini dianggap kurang penting dan kurang berpengaruh kinerjanya terhadap kepuasan pelanggan. Apabila dilakukan perbaikan-perbaikan dalam unsur ini, maka hal itu tidak akan mengubah tingkat kepuasan pelanggannya. Rasa tidak puas diungkapkan dalam pendapat pelanggan antara lain dengan masih adanya pungutan liar diluar ketentuan biaya yang telah ditentukan oleh PDAM Kabupaten Demak.

Unsur ini masuk dalam prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan. Namun apabila telah dilakukan perbaikan maka pihak PDAM Kabupaten Demak dianggap telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

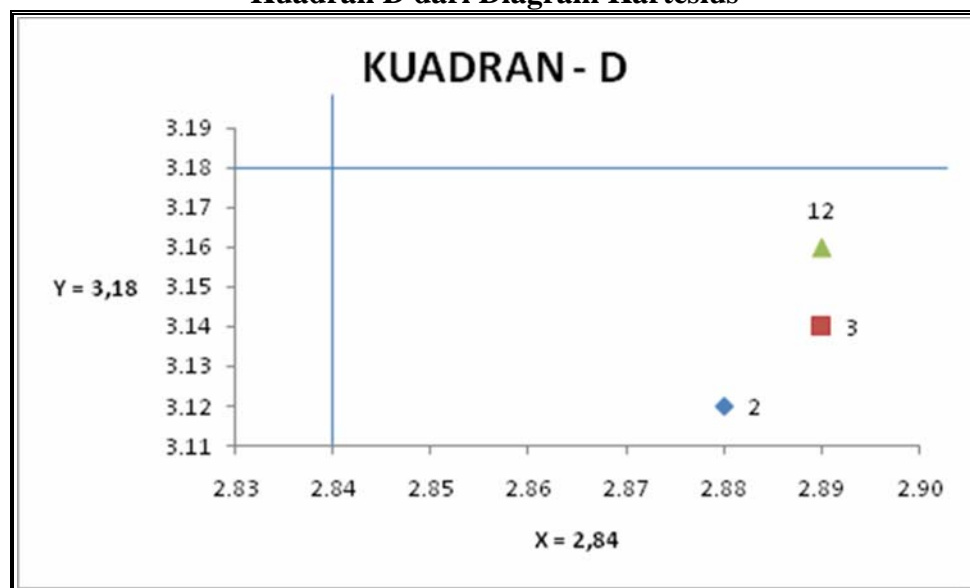
5) Kenyamanan Lingkungan.

Seperti telah diuraikan pada Kuadran A, unsur kenyamanan lingkungan ini memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,70 dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,18. Unsur ini berada

tepat pada garis nilai rata-rata tingkat kepentingan. Sehingga unsur ini masuk diantara Kuadran A dan Kuadran C.

d. Kuadran D (Berlebihan).

Gambar IV.12
Kuadran D dari Diagram Kartesius



(Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian)

Keterangan **Kuadran D** Diagram Kartesius :

2 = Persyaratan Pelayanan

3 = Kejelasan Petugas Pelayanan

12 = Kepastian Jadwal Pelayanan

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, sedangkan kinerja yang dilakukan petugas pelayanan sangat tinggi dan

baik sekali sehingga dirasakan masyarakat sangat memuaskan. Fenomena yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya.

Unsur-unsur yang termasuk dalam Kuadran D adalah:

1) Persyaratan Pelayanan.

Unsur persyaratan pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,88 (nilai ini berada diatas nilai rata-rata tingkat kinerja secara keseluruhan) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,12 (nilai ini berada dibawah nilai rata-rata tingkat kepentingan), hal ini dapat dilihat pada Tabel IV.17. Unsur ini berada dalam Kuadran D, dimana didalam kuadran ini sebenarnya pelanggan tidak menuntut banyak akan persyaratan pelayanan, namun apa yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak sudah sangat baik sekali.

Kepuasan pelanggan dilihat dari pendapat bahwa persyaratan yang diberikan adalah mudah, baik persyaratan pendaftaran sebagai pelanggan baru, pembayaran rekening maupun pengaduan pelanggan. Maka diharapkan PDAM Kabupaten Demak tetap mempertahankan prestasi yang sudah diraih. Oleh karena itu PDAM Kabupaten Demak dianggap telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

2) Kejelasan Petugas Pelayanan.

Unsur kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,89 (nilai ini berada diatas nilai rata-rata tingkat kinerja secara keseluruhan) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,14 (nilai ini berada dibawah nilai rata-rata tingkat kepentingan), hal ini dapat dilihat pada Tabel IV.21.

Unsur ini masuk dalam Kuadran D, didalam kuadran ini sebenarnya pelanggan tidak menuntut banyak akan kejelasan petugas pelayanan, namun apa yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak sudah sangat baik sekali.

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari ungkapan mereka antara lain dengan mudahnya mendapatkan petugas pelayanan tanpa harus bertanya-tanya terlebih dahulu. Terutama pada loket pembayaran rekening karena petugas selalu berada didalam loket untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Diharapkan PDAM Kabupaten Demak tetap mempertahankan prestasi yang sudah diraih. Oleh karena itu PDAM Kabupaten Demak dianggap telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

3) Kepastian Jadwal Pelayanan.

Unsur kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,89 (nilai ini berada diatas nilai rata-rata tingkat kinerja secara keseluruhan) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3,16 (nilai ini berada dibawah nilai rata-rata tingkat kepentingan), hal ini dapat dilihat pada Tabel IV.66.

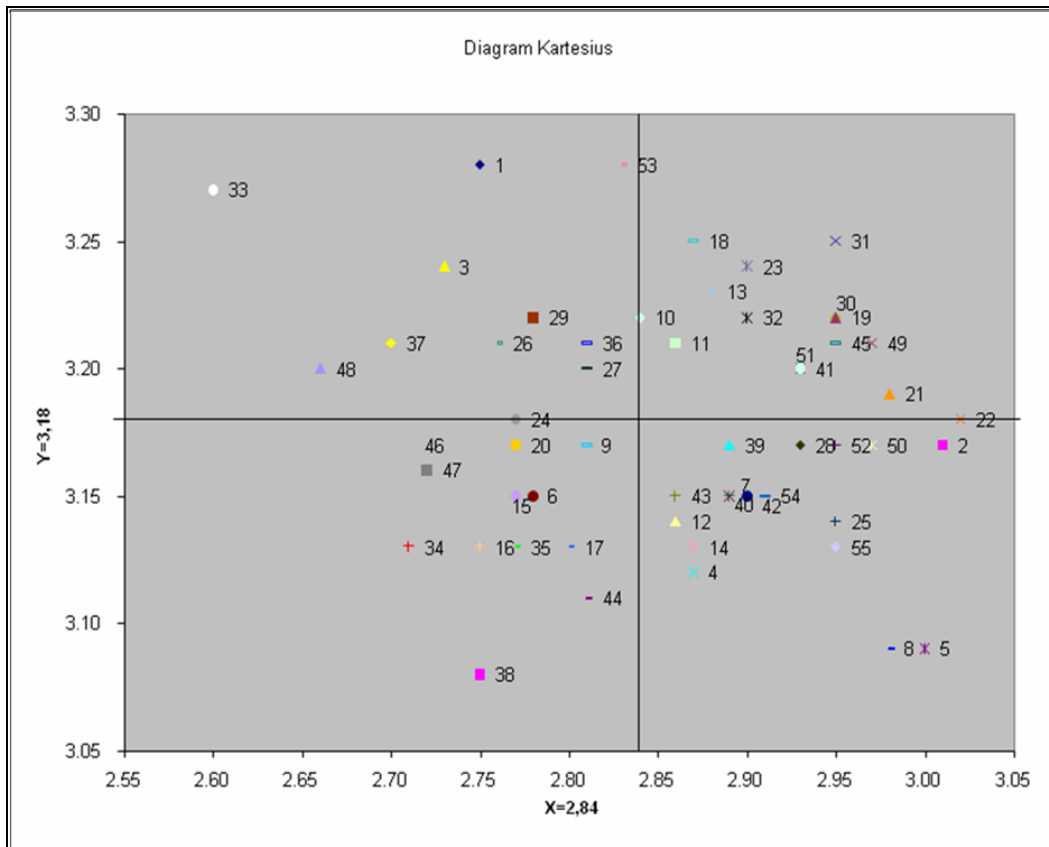
Unsur ini berada dalam Kuadran D, didalam kuadran ini sebenarnya pelanggan tidak menuntut lebih banyak mengenai kepastian jadwal pelayanan, namun apa yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak sudah sangat baik sekali.

Kepastian jadwal pelayanan yang sudah tertera di pengumuman-pengumuman dianggap sudah memuaskan pelanggan. Maka diharapkan PDAM Kabupaten Demak tetap mempertahankan prestasi yang sudah diraih. Oleh karena itu PDAM Kabupaten Demak

dianggap telah melakukan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kep. Men Pan No: Kep/25/Kep/Men.Pan/2/2004, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai ketentuan waktu yang telah ditetapkan.

Setelah didapat gambaran mengenai unsur-unsur mana saja yang perlu dipertahankan ataupun yang perlu ditingkatkan, maka Gambar IV.13 Diagram Kartesius berikut ini akan menggambarkan lebih jelas lagi mengenai sub unsur atau sub indikator yang dipertanyakan kepada responden dalam kuesioner.

Gambar IV.13
**Diagram Kartesius Sub Unsur / Sub Indikator
Dalam Pengukuran Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Demak**



(Sumber : Rekapitulasi

Hasil Penelitian)

Keterangan Diagram Kartesius :

Kuadran A	Kuadran B
1 = Prosedur Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	10 = Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam melayani pelanggan
3 = Prosedur Pengaduan dan Penanganan Keluhan	11 = Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pembayaran rekening
10 = Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam melayani pelanggan	13 = Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru
24 = Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	18 = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
26 = Ketepatan Waktu dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan	19 = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening
27 = Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru	21 = Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pendaftaran
29 = Keadilan dalam Melayani	

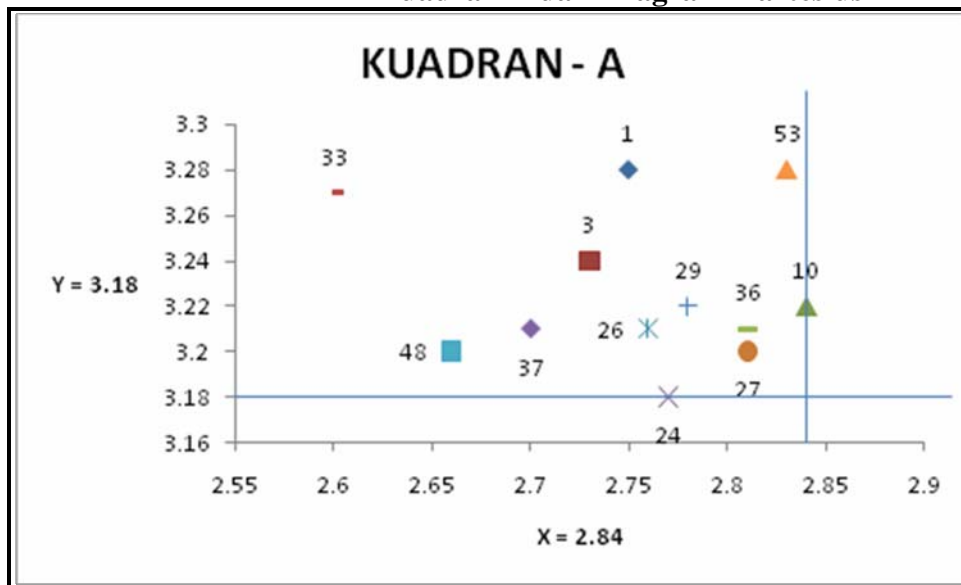
<p>Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan</p> <p>33 = Tarif</p> <p>36 = Kepastian Tarif</p> <p>37 = Kepastian Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</p> <p>48 = Kenyamanan Ruang Tunggu pada Locket Pembayaran Rekening</p> <p>53 = Keamanan di Tempat Parkir</p>	<p>sebagai Pelanggan Baru</p> <p>22 = Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening</p> <p>23 = Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan</p> <p>30 = Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</p> <p>31 = Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening</p> <p>32 = Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan</p> <p>41 = Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Locket Pembayaran Rekening</p> <p>45 = Kepastian Jadwal Hari Pelayanan</p> <p>49 = Keamanan di PDAM</p> <p>51 = Keamanan di Ruang Pembayaran Rekening</p>
<p>Kuadran C</p> <p>6 = Persyaratan Pengaduan dan Penanganan Keluhan</p> <p>9 = Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan</p> <p>15 = Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan</p> <p>16 = Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan</p> <p>17 = Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Prosedur yang telah ditetapkan</p> <p>20 = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan</p>	<p>Kuadran D</p> <p>2 = Prosedur Pembayaran Rekening</p> <p>4 = Persyaratan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</p> <p>5 = Persyaratan Pembayaran Rekening</p> <p>7 = Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai pelanggan Baru</p> <p>8 = Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening</p> <p>12 = Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pembayaran rekening</p> <p>14 = Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru</p>

<p>Keluhan</p> <p>24 = Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</p> <p>34 = Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</p> <p>35 = Penerapan Denda</p> <p>38 = Kepastian Penerapan Denda</p> <p>44 = Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan</p> <p>46 = Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</p> <p>47 = Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan</p>	<p>22 = Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening</p> <p>25 = Ketepatan Waktu dalam Melayani Pembayaran Rekening</p> <p>28 = Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening</p> <p>39 = Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</p> <p>40 = Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</p> <p>42 = Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pembayaran Rekening</p> <p>43 = Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan</p> <p>50 = Keamanan di Ruang Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</p> <p>52 = Keamanan di Ruang Pengaduan dan Penanganan Keluhan</p> <p>54 = Keamanan di Mushola</p> <p>55 = Keamanan di Kantin</p>
--	---

Berdasarkan Diagram Kartesius tersebut diatas, dapat diuraikan sub unsur atau sub indikator mana saja yang masuk kedalam masing-masing Kuadran, sebagai berikut :

a. Kuadran A (Prioritas Utama).

Gambar IV.14
Kuadran A dari Diagram Kartesius



(Sumber :

Rekapitulasi Hasil Penelitian)

Keterangan **Kuadran A** Diagram Kartesius :

- 1 = Prosedur Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 3 = Prosedur Pengaduan dan Penanganan Keluhan
- 10 = Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam melayani pelanggan
- 24 = Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 26 = Ketepatan Waktu dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan
- 27 = Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 29 = Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan
- 34 = Tarif
- 36 = Kepastian Tarif
- 37 = Kepastian Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 48 = Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pembayaran Rekening
- 53 = Keamanan di Tempat Parkir

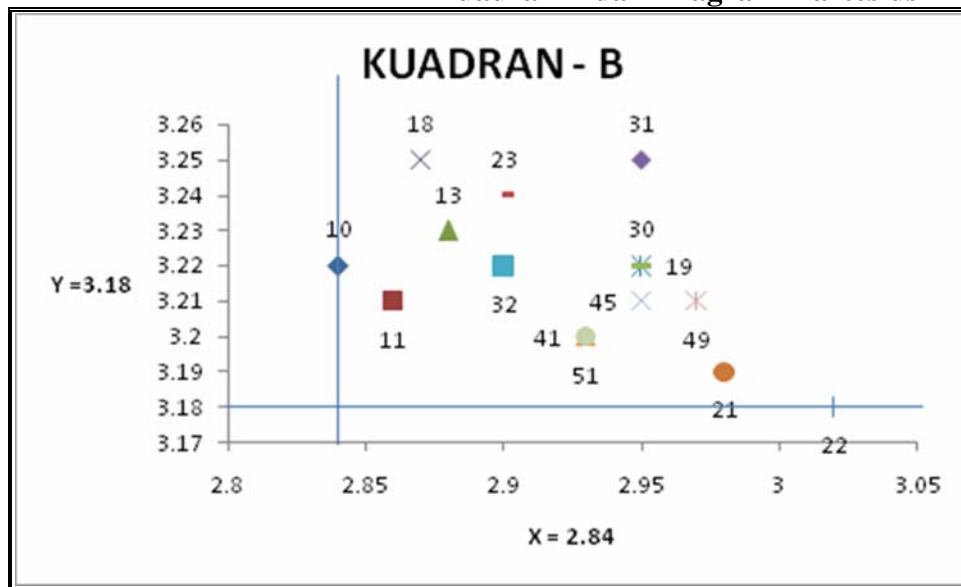
Kuadran A merupakan wilayah yang menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sub indikator yang terdapat dalam kuadran A menurut penilaian pelanggan dianggap penting, namun pihak PDAM Kabupaten Demak belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa tidak puas. Fenomena yang masuk dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian dari PDAM Kabupaten

Demak dengan jalan melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga masyarakat menjadi terpuaskan. Sub indikator yang masuk dalam Kuadran A antara lain :

- 1) Prosedur Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Prosedur Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
 - b) Prosedur Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
- 2) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam melayani pelanggan.
 - b) Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
 - c) Ketepatan Waktu dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
- 3) Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
 - b) Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
- 4) Kewajaran Biaya Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Kewajaran Tarif.
- 5) Kepastian Biaya Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Kepastian Tarif.
 - b) Kepastian Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
- 6) Kenyamanan Lingkungan, yang terdiri dari :
 - a) Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pembayaran Rekening
- 7) Keamanan Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Keamanan di Tempat Parkir.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi).

Gambar IV.15
Kuadran B dari Diagram Kartesius



(Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian)

Keterangan **Kuadran B** Diagram Kartesius :

- 10 = Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam melayani pelanggan
- 11 = Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pembayaran rekening
- 13 = Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru
- 18 = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 19 = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening
- 21 = Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 22 = Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening
- 23 = Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan
- 30 = Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 31 = Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening
- 32 = Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan
- 41 = Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pembayaran Rekening
- 45 = Kepastian Jadwal Hari Pelayanan
- 49 = Keamanan di PDAM
- 51 = Keamanan di Ruang Pembayaran Rekening

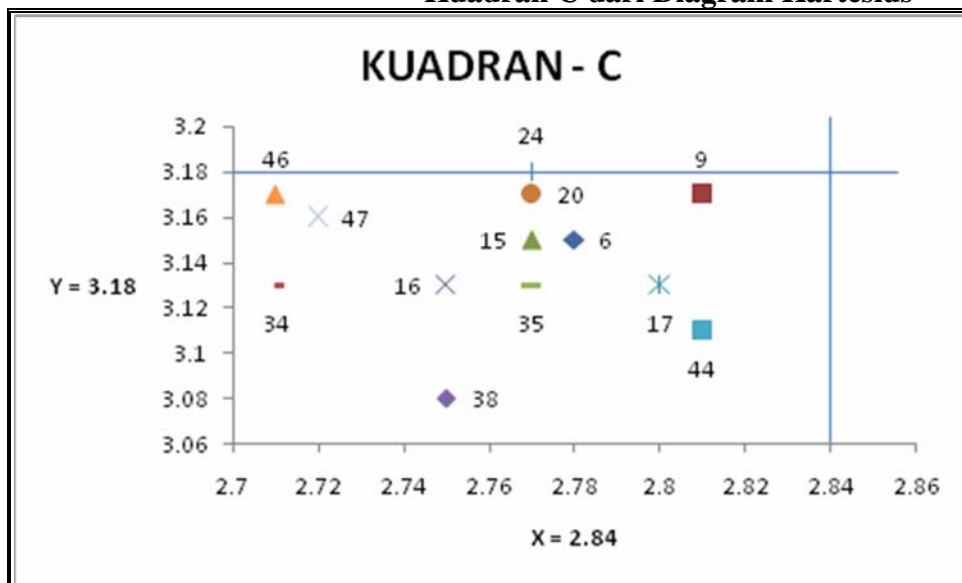
Kuadran B merupakan wilayah yang menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan,

sehingga kepuasan pelanggan sudah relatif tinggi. Fenomena yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua fenomena menjadikan jasa tersebut unggul di mata pelanggan, karena pada umumnya tingkat kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan pelanggan, sehingga pelayanannya dapat memuaskan para pelanggan. Sub indikator yang masuk dalam Kuadran B antara lain :

- 1) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam melayani pelanggan.
 - b) Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pembayaran rekening.
 - c) Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru.
- 2) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
 - b) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening.
- 3) Kemampuan Petugas Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
 - b) Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening.
 - c) Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
- 4) Kesopanan dan Keramahan Petugas, yang terdiri dari :
 - a) Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.

- b) Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening.
 - c) Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
- 5) Kepastian Jadwal Pelayanan, yang terdiri dari :
- a) Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pembayaran Rekening.
 - b) Kepastian Jadwal Hari Pelayanan.
- 6) Keamanan Pelayanan, yang terdiri dari :
- a) Keamanan di PDAM Kabupaten Demak.
 - b) Keamanan di Ruang Pembayaran Rekening.
- c. Kuadran C (Prioritas Rendah).

Tabel IV.16
Kuadran C dari Diagram Kartesius



(Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian)

Keterangan **Kuadran C** Diagram Kartesius :

6 = Persyaratan Pengaduan dan Penanganan Keluhan

- 9 = Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan
- 15 = Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan
- 16 = Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan
- 17 = Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Prosedur yang telah ditetapkan
- 20 = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan
- 24 = Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 34 = Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 35 = Penerapan Denda
- 38 = Kepastian Penerapan Denda
- 44 = Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan
- 46 = Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 47 = Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan

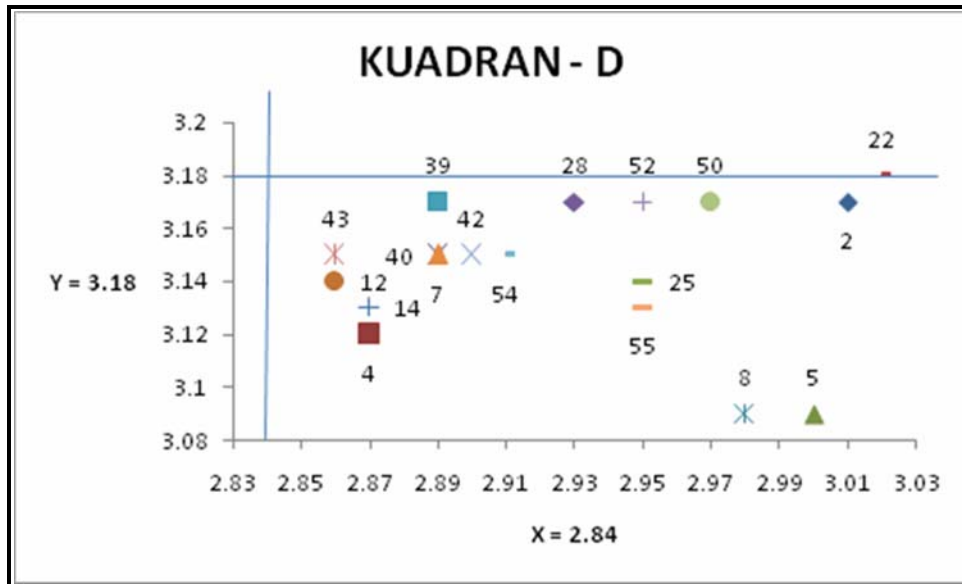
Kuadran C merupakan wilayah yang memuat sub indikator yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa atau biasa-biasa saja. Fenomena yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Sub indikator yang masuk dalam Kuadran C antara lain :

- 1) Persyaratan Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Persyaratan Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
- 2) Kejelasan Petugas Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
- 3) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan.
 - b) Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan.
 - c) Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Prosedur yang telah ditetapkan.

- 4) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
- 5) Kecepatan Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
- 6) Kewajaran Biaya Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
 - b) Penerapan Denda.
- 7) Kepastian Biaya Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Kepastian Penerapan Denda.
- 8) Kepastian Jadwal Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
- 9) Kenyamanan Lingkungan, yang terdiri dari :
 - a) Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
 - b) Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan.

d. Kuadran D (Berlebihan).

Gambar IV.17
Kuadran D dari Diagram Kartesius



(Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian)

Keterangan **Kuadrant D** Diagram Kartesius :

- 2 = Prosedur Pembayaran Rekening
- 4 = Persyaratan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 5 = Persyaratan Pembayaran Rekening
- 7 = Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai pelanggan Baru
- 8 = Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening
- 12 = Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pembayaran rekening
- 14 = Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru
- 22 = Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening
- 25 = Ketepatan Waktu dalam Melayani Pembayaran Rekening
- 28 = Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening
- 39 = Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 40 = Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 42 = Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pembayaran Rekening
- 43 = Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan
- 50 = Keamanan di Ruang Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru
- 52 = Keamanan di Ruang Pengaduan dan Penanganan Keluhan
- 54 = Keamanan di Mushola
- 55 = Keamanan di Kantin

Kuadrant D merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, sedangkan kinerja yang dilakukan petugas pelayanan sangat tinggi dan

baik sekali sehingga dirasakan masyarakat sangat memuaskan. Fenomena yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya. Sub indikator yang masuk dalam Kuadran D antara lain :

- 1) Prosedur Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Prosedur Pembayaran Rekening.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Persyaratan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
 - b) Persyaratan Pembayaran Rekening.
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai pelanggan Baru.
 - b) Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening.
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pembayaran rekening.
 - b) Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru (U4.5 atau U.14).
- 5) Kemampuan Petugas Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening.
- 6) Kecepatan Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Ketepatan Waktu dalam Melayani Pembayaran Rekening.
- 7) Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a) Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening.
- 8) Kepastian Jadwal Pelayanan, yang terdiri dari :

- a) Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
 - b) Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
 - c) Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pembayaran Rekening.
 - d) Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
- 9) Keamanan Pelayanan, yang terdiri dari :
- a) Keamanan di Ruang Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru.
 - b) Keamanan di Ruang Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
 - c) Keamanan di Mushola dan Kantin.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Pengukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di PDAM Kabupaten Demak dengan menggunakan 14 (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak adalah Baik.

Hal tersebut dapat dilihat dari **Nilai Indeks** yang diperoleh sebesar **2,83** dan **Nilai IKM** sebesar **70,63** yang berarti bahwa **mutu pelayanan** masuk dalam **kategori B**, sehingga **kinerja pelayanannya** dapat dikatakan **BAIK**.

Sesuai dengan nilai konversi pada IKM yang menyebutkan bahwa nilai antara 62,51 - 81,25 adalah kategori baik, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik PDAM Kabupaten Demak sebesar 70,63 menunjukkan pada kategori baik dan perlu lebih ditingkatkan lagi untuk dapat mewujudkan kepuasan pelanggannya serta meningkatkan pelayanan prima oleh PDAM Kabupaten Demak.

Dari hasil penelitian didapat 5 (lima) unsur pelayanan yang masuk dalam **Kuadran A**, dimana pada kuadran ini adalah kuadran yang menekankan adanya perbaikan-perbaikan yang mendesak untuk segera dilaksanakan, yaitu : Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kenyamanan Lingkungan. Namun dari ke-5 unsur tersebut terdapat 1 (satu) diantaranya yang berada tepat pada garis nilai rata-rata tingkat kinerja yaitu : Keadilan

Mendapatkan Pelayanan. Dan 3 (tiga) diantaranya berada tepat pada garis nilai rata-rata tingkat kepentingan yaitu : Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kenyamanan Lingkungan.

Lebih jelas diuraikan mengenai jenis pelayanan yang perlu mendapat perbaikan, yaitu : Prosedur Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Prosedur Pengaduan dan Penanganan Keluhan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam melayani pelanggan, Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Ketepatan Waktu dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan, Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan, Tarif, Kepastian Tarif, Kepastian Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pembayaran Rekening dan Keamanan di Tempat Parkir.

Kemudian pada **Kuadran B**, dimana kepuasan pelanggan telah terpenuhi oleh karena itu prestasi harus dipertahankan, terdapat 4 (empat) unsur yang masuk didalamnya, yaitu : Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan dan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan. Dimana pada kuadran ini juga terdapat 1 (satu) unsur yang berada tepat pada garis rata-rata nilai kinerja yaitu: Keadilan Mendapatkan Pelayanan sehingga unsur ini berada diantara Kuadran A dan Kuadran B.

Jenis pelayanan yang harus tetap dipertahankan, yaitu : Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam melayani pelanggan, Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pembayaran rekening, Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening, Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening, Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan

Keluhan, Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening, Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan, Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pembayaran Rekening, Kepastian Jadwal Hari Pelayanan, Keamanan di PDAM dan Keamanan di Ruang Pembayaran Rekening.

Pada **Kuadran C**, dimana belum tercapai kepuasan pelanggan, namun hal ini tidak dianggap penting oleh pelanggan, terdapat 5 (lima) unsur yang masuk didalamnya, antara lain: Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan dan Kenyamanan Lingkungan. Dimana dari 5 (lima) unsur tersebut, 3 (tiga) diantaranya berada tepat pada garis rata-rata nilai tingkat kepentingan, yaitu : Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan dan Kenyamanan Lingkungan. Sehingga ketiga unsur tersebut masuk kedalam Kuadran A dan Kuadran C.

Jenis pelayanan yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan oleh pelanggan, sehingga apabila dilakukan perbaikan juga tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain : Persyaratan Pengaduan dan Penanganan Keluhan, Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan, Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan, Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan, Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Prosedur yang telah ditetapkan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan, Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Penerapan Denda, Kepastian Penerapan Denda, Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan, Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pendaftaran

sebagai Pelanggan Baru serta Kenyamanan Ruang Tunggu pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan.

Pada kuadran yang terakhir, yaitu **Kuadran D**, dimana pelayanan dianggap kurang penting tetapi kepuasan pelanggan sangat tinggi, terdapat beberapa unsur, antara lain : Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan dan Kepastian Jadwal Pelayanan.

Jenis pelayanan yang perlu mendapat perbaikan, yaitu : Prosedur Pembayaran Rekening, Persyaratan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Persyaratan Pembayaran Rekening, Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai pelanggan Baru, Kejelasan atau keberadaan petugas pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening, Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pembayaran rekening, Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai Pelanggan baru, Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening, Ketepatan Waktu dalam Melayani Pembayaran Rekening, Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening, Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pembayaran Rekening, Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan, Keamanan di Ruang Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru, Keamanan di Ruang Pengaduan dan Penanganan Keluhan, Keamanan di Mushola dan Keamanan di Kantin.

B. Saran

Dari beberapa uraian tersebut diatas, dapat disampaikan beberapa saran :

1. Prosedur Pelayanan.

- a. Penyederhanaan prosedur pelayanan, baik prosedur pendaftaran sebagai pelanggan baru, prosedur pembayaran rekening maupun prosedur pengaduan dan penanganan keluhan.
- b. Karena banyak pihak yang harus menangani mengenai pendaftaran sebagai pelanggan baru, yaitu (Bagian Hubungan Langganan / Pelanggan, Sub Bagian Perencana, Bagian Gudang dan Bagian Distribusi dan Bagian Keuangan (Kasir), maka sebaiknya pihak PDAM Kabupaten Demak lebih menyederhanakan atau memotong mata rantai yang panjang itu. Misalnya pelanggan hanya mendatangi 1 (satu) Bagian saja untuk mendaftar sebagai pelanggan baru.
- c. Pemotongan mata rantai prosedur tersebut juga bisa mengurangi unsur KKN, dan juga mengurangi waktu pelayanan, karena untuk menjadi pelanggan disamping harus melalui proses yang panjang, calon pelanggan juga harus menunggu (sebagai daftar tunggu) apabila daerahnya belum ada jaringan pipa distribusi PDAM dalam jangka waktu yang tidak bisa ditentukan.

2. Kecepatan Pelayanan.

- a. Adanya waktu kepastian pelayanan yang terpasang pada papan pengumuman. Misalnya untuk melakukan pembayaran rekening, dari pelanggan datang sampai selesai dilayani, diberikan waktu standart 15 (lima belas) menit. Apabila pelanggan dilayani melewati waktu yang telah ditentukan maka pelanggan berhak melakukan komplain kepada pihak manajemen perusahaan.
- b. Adanya kepastian waktu yang jelas dan dipasang di papan pengumuman mengenai lamanya menjadi daftar tunggu untuk menjadi pelanggan baru di PDAM Kabupaten Demak.
- c. Adanya kepastian waktu yang jelas dan dipasang di papan pengumuman mengenai lamanya pengaduan keluhan akan ditanggapi.

3. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.

- a. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dalam hal ini adalah petugas-petugas pemberi pelayanan yang bersinggungan langsung dengan pelanggan menuju “Pelayanan Prima”, sehingga tidak ada lagi unsur KKN dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- b. Peningkatan kualitas SDM ini bisa melalui pelatihan-pelatihan mengenai pelayanan publik.
- c. Tidak adanya unsur kekerabatan, kekeluargaan dan pertemanan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.

4. Kewajaran Biaya Pelayanan.

- a. PDAM Kabupaten Demak harus berusaha keras untuk meningkatkan *kualitas, kuantitas dan kontinuitas* air, sehingga tarif yang ditetapkan akan dirasa tidak memberatkan bagi pelanggan.
- b. Biaya pendaftaran PDAM diusahakan disosialisasikan kepada seluruh lapisan masyarakat (terutama calon pelanggan). Biaya pendaftaran ini harus sebanding dengan hasil kerja petugasnya.
- c. Penerapan denda juga harus disosialisasikan kepada masyarakat luas (terdapat pada Papan Pengumuman) sehingga pelanggan tidak akan protes apabila suatu saat didenda, karena dari awal sudah ada kesepakatan biaya (dalam hal ini adalah denda), yang disosialisasikan melalui papan pengumuman.
- d. Penerapan denda perlu dilakukan tanpa unsur KKN sehingga bisa mendisiplinkan masyarakat terutama pelanggan.

5. Kenyamanan Lingkungan.

- a. Diusahakan loket-loket pemberi pelayanan (loket pendaftaran sebagai pelanggan baru, loket pembayaran rekening serta loket pengaduan dan penanganan keluhan) dapat disatukan dalam 1 (satu) area pelayanan, sehingga pelayanan kepada pelanggan hanya berada di 1 (satu) tempat.

- b. Diusahakan loket-loket tersebut berada didalam suatu ruangan, yang dilengkapi dengan kursi tunggu yang nyaman dan empuk, ruangan yang ber-AC, terdapat fasilitas hiburan (televisi) untuk dinikmati pelanggan, terdapat fasilitas air minum yang dapat dikonsumsi oleh pelanggan.
- c. Didalam ruangan tersebut diatas, dilengkapi juga KM/WC yang bersih dan tidak bau serta terpisah antara KM/WC untuk pelanggan dan KM/WC untuk petugas PDAM Kabupaten Demak.
- d. Loket-loket tersebut menggunakan standart *humanism*, seperti contoh bahwa pelanggan tidak perlu harus membungkuk untuk melakukan pembayaran rekening.
- e. Loket-loket pelayanan menggunakan nomor antrian yang pasti, sehingga tidak ada petugas dan pelanggan yang melakukan kecurangan.
- f. Dilengkapi dengan pengeras suara untuk memanggil pelanggan yang akan dilayani.
- g. Didalam ruangan yang berisikan loket-loket pelayanan tersebut dilengkapi dengan Papan Pengumuman Pelayanan.

**SURVEI KINERJA PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN DEMAK**

Kepada :

Yth. Bapak / Ibu / Saudara / i
Masyarakat Penerima Pelayanan PDAM Kab. Demak
Di - tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas akhir kami sebagai Mahasiswa Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang, kami bermaksud untuk mengadakan penelitian mengenai **Kinerja Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak**, kami mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / i untuk mengisi Kuesioner terlampir sebagai bahan informasi atau bahan masukan yang berguna untuk pelaksanaan penelitian kami.

Besar harapan kami dapat menerima kembali kuesioner yang telah Bapak / Ibu / Saudara / i isi. Atas bantuan dan partisipasi yang Bapak / Ibu / Saudara / i berikan, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,

Nurul Prasetyani

**SURVEI KINERJA PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN DEMAK**

ALAMAT : JL. SUNAN KALIJAGA NO. 64 DEMAK 59511
TELP : (0291) 685.525
FAX : (0291) 686.095

PETUNJUK PENGISIAN

1. Lengkapilah Identitas Bapak / Ibu / Saudara / i sesuai dengan format yang ada.
2. Jawablah pertanyaan-pertanyaan pada lembar Kuesioner ini dengan *melingkari* salah satu jawaban sesuai dengan pilihan jawaban Bapak / Ibu / Saudara / i.
3. Jika Bapak / Ibu / Sudara / i mempunyai komentar atau alasan tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak, silakan mengemukakan komentar atau alasan tersebut pada tempat yang telah disediakan.
4. Jawaban yang Bapak / Ibu / Saudara / i berikan tidak akan berdampak negatif terhadap diri Bapak / Ibu / Saudara / i. Hasil dari pengisian Kuesioner ini semata-mata hanya akan digunakan untuk keperluan penulisan tugas akhir (Tesis) peneliti sebagai tugas akhir Mahasiswa Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang.

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.

3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang sangat bermanfaat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik maupun bagi masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak maupun politik.

KUESIONER
KINERJA PELAYANAN PUBLIK
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN DEMAK

I. IDENTITAS RESPONDEN

No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
I.	PROSEDUR PELAYANAN		
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Prosedur Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting

	Kab. Demak?	4. Sangat Mudah Komentar/alasan :	4.Sangat Penting Komentar/alasan :
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Prosedur Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah Komentar/alasan :	1.Tidak Penting 2.Kurang Penting 3.Penting 4.Sangat Penting Komentar/alasan :
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Prosedur Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah Komentar/alasan :	1.Tidak Penting 2.Kurang Penting 3.Penting 4.Sangat Penting Komentar/alasan :
II. PERSYARATAN PELAYANAN			
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Persyaratan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah Komentar/alasan :	1.Tidak Penting 2.Kurang Penting 3.Penting 4.Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Persyaratan Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah Komentar/alasan :	1.Tidak Penting 2.Kurang Penting 3.Penting 4.Sangat Penting Komentar/alasan :

	
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Persyaratan Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah Komentar/alasan :	1.Tidak Penting 2.Kurang Penting 3.Penting 4.Sangat Penting Komentar/alasan :
III. KEJELASAN PETUGAS PELAYANAN			
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Jelas 2. Kurang Jelas 3. Jelas 4. Sangat Jelas Komentar/alasan :	1.Tidak Penting 2.Kurang Penting 3.Penting 4.Sangat Penting Komentar/alasan :
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Jelas 2. Kurang Jelas 3. Jelas 4. Sangat Jelas Komentar/alasan :	1.Tidak Penting 2.Kurang Penting 3.Penting 4.Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kejelasan / Keberadaan Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Jelas 2. Kurang Jelas 3. Jelas 4. Sangat Jelas Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

	
IV. KEDISIPLINAN PETUGAS PELAYANAN			
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kedisiplinan Petugas Pelayanan</i> dalam melayani pelanggan di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Disiplin 2. Kurang Disiplin 3. Disiplin 4. Sangat Disiplin Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pembayaran rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Tepat 2. Kurang Tepat 3. Tepat 4. Sangat Tepat Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Ketepatan "Waktu / Jam Tutup" pelayanan pada loket pembayaran rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Tepat 2. Kurang Tepat 3. Tepat 4. Sangat Tepat Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Ketepatan "Waktu / Jam Buka" pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Tepat 2. Kurang Tepat 3. Tepat 4. Sangat Tepat Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

	
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Ketepatan "Waktu / Jam Tutup"</i> pelayanan pada loket pendaftaran sebagai pelanggan baru di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Tepat 2. Kurang Tepat 3. Tepat 4. Sangat Tepat Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
15.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Ketepatan "Waktu / Jam Buka"</i> pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Tepat 2. Kurang Tepat 3. Tepat 4. Sangat Tepat Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
16.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Ketepatan "Waktu / Jam Tutup"</i> pelayanan pada loket pengaduan dan penanganan keluhan di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Tepat 2. Kurang Tepat 3. Tepat 4. Sangat Tepat Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
17.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Prosedur yang telah ditetapkan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Patuh 2. Kurang Patuh 3. Patuh 4. Sangat Patuh Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

	
V.	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN		
18.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Bertanggung Jawab 2. Kurang Bertanggung Jawab 3. Bertanggung Jawab 4. Sangat Bertanggung Jawab Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
19.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Bertanggung Jawab 2. Kurang Bertanggung Jawab 3. Bertanggung Jawab 4. Sangat Bertanggung Jawab Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
20.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dalam melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Bertanggung Jawab 2. Kurang Bertanggung Jawab 3. Bertanggung Jawab	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

		Jawab 4. Sangat Bertanggung Jawab Komentor/alasan :
VI. KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN			
21.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Mampu 2. Kurang Mampu 3. Mampu 4. Sangat Mampu Komentor/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentor/alasan :
22.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Mampu 2. Kurang Mampu 3. Mampu 4. Sangat Mampu Komentor/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentor/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
23.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Mampu 2. Kurang Mampu 3. Mampu 4. Sangat Mampu Komentor/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentor/alasan :

	
VII. KECEPATAN PELAYANAN			
24.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Ketepatan Waktu dalam Melayani Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Tepat 2. Kurang Tepat 3. Tepat 4. Sangat Tepat Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
25.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Ketepatan Waktu dalam Melayani Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Tepat 2. Kurang Tepat 3. Tepat 4. Sangat Tepat Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
26.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Ketepatan Waktu dalam Melayani Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Tepat 2. Kurang Tepat 3. Tepat 4. Sangat Tepat Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
VIII. KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
27.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Adil 2. Kurang Adil 3. Adil 4. Sangat Adil Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

	
28.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Adil 2. Kurang Adil 3. Adil 4. Sangat Adil Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
29.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Keadilan dalam Melayani Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Adil 2. Kurang Adil 3. Adil 4. Sangat Adil Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
IX.	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS PELAYANAN		
30.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Sopan & Tidak Ramah 2. Kurang Sopan & Kurang Ramah 3. Sopan & Ramah 4. Sangat Sopan & Sangat Ramah Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
31.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat melakukan Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Sopan & Tidak Ramah 2. Kurang Sopan & Kurang Ramah 3. Sopan & Ramah 4. Sangat Sopan & Sangat Ramah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

		Komentar/alasan :
32.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kesopanan dan Keramahan Petugas kepada Pelanggan pada saat Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Sopan & Tidak Ramah 2. Kurang Sopan & Kurang Ramah 3. Sopan & Ramah 4. Sangat Sopan & Sangat Ramah Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
X. KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN			
33.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Tarif</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Sesuai Standart 2. Kurang Sesuai Standart 3. Sesuai Standart 4. Sangat Sesuai Standart Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
34.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Sesuai Standart 2. Kurang Sesuai Standart 3. Sesuai Standart 4. Sangat Sesuai Standart	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

		Komentar/alasan :
35.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Penerapan Denda</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Sesuai Standart 2. Kurang Sesuai Standart 3. Sesuai Standart 4. Sangat Sesuai Standart Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
XI. KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN			
36.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kepastian Tarif</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Pasti 2. Kurang Pasti 3. Pasti 4. Sangat Pasti Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
37.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kepastian Biaya Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Pasti 2. Kurang Pasti 3. Pasti 4. Sangat Pasti Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

	
38.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kepastian Penerapan Denda</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Sesuai Standart 2. Kurang Sesuai Standart 3. Sesuai Standart 4. Sangat Sesuai Standart Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
XII. KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
39.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Locket Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Pasti 2. Kurang Pasti 3. Pasti 4. Sangat Pasti Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
40.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Locket Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Pasti 2. Kurang Pasti 3. Pasti 4. Sangat Pasti Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
41.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Locket Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Pasti 2. Kurang Pasti 3. Pasti 4. Sangat Pasti Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

	
42.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Pasti 2. Kurang Pasti 3. Pasti 4. Sangat Pasti Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
43.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kepastian Jadwal Buka (Waktu / Jam Buka) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Pasti 2. Kurang Pasti 3. Pasti 4. Sangat Pasti Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
44.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kepastian Jadwal Tutup (Waktu / Jam Tutup) pada Loker Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Pasti 2. Kurang Pasti 3. Pasti 4. Sangat Pasti Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
45.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kepastian Jadwal Hari Pelayanan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Pasti 2. Kurang Pasti 3. Pasti 4. Sangat Pasti Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

	
XIII.	KENYAMANAN LINGKUNGAN		
46.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kenyamanan Ruang Tunggu pada Locket Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Nyaman 2. Kurang Nyaman 3. Nyaman 4. Sangat Nyaman Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
47.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kenyamanan Ruang Tunggu pada Locket Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Nyaman 2. Kurang Nyaman 3. Nyaman 4. Sangat Nyaman Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
48.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Kenyamanan Ruang Tunggu pada Locket Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Nyaman 2. Kurang Nyaman 3. Nyaman 4. Sangat Nyaman Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
XIV.	KEAMANAN PELAYANAN		
49.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Keamanan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Aman 2. Kurang Aman 3. Aman 4. Sangat Aman Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

	
50.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Keamanan di Ruang Pendaftaran sebagai Pelanggan Baru</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Aman 2. Kurang Aman 3. Aman 4. Sangat Aman Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
51.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Keamanan di Ruang Pembayaran Rekening</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Aman 2. Kurang Aman 3. Aman 4. Sangat Aman Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
52.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Keamanan di Ruang Pengaduan dan Penanganan Keluhan</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Aman 2. Kurang Aman 3. Aman 4. Sangat Aman Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
53.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Keamanan di Tempat Parkir</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Aman 2. Kurang Aman 3. Aman 4. Sangat Aman Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

	
54.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Keamanan di Mushola</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Aman 2. Kurang Aman 3. Aman 4. Sangat Aman Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :
55.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>Keamanan di Kantin</i> di PDAM Kab. Demak?	1. Tidak Aman 2. Kurang Aman 3. Aman 4. Sangat Aman Komentar/alasan :	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting Komentar/alasan :

==== OO -- Terima Kasih -- OO ====

PERNYATAAN RESPONDEN

No.	Unsur Pelayanan	No. Responden	Pernyataan Responden
1.	Prosedur Pelayanan	8	“Prosedurnya tidak ribet”.
		131	“Prosedurnya mudah, dan waktu saya daftar, satu minggu langsung bisa ngalir airnya”.
		124	“Prosedurnya mudah, karena dikantor PDAM telah diumumkan cara-cara pendaftaran sebagai pelanggan”.
		39	“Saya pernah mengadukan kerusakan meteran air dirumah saya, ditangani dengan cepat dan tidak membayar”.
		143	“Terlalu banyak antrian diloket, apalagi kalau tanggalnya sudah mepet”.
		93	“Prosedurnya berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama (untuk pendaftaran sebagai pelanggan baru)”
		135	“Kadang-kadang pengaduan dari konsumen tidak ditanggapi”.
2.	Persyaratan Pelayanan	147	“Begitu datang, numpuk struk, langsung dilayani petugasnya. Setelah pengaduan, beberapa hari kemudian petugasnya datang”.
		8	“Persyaratan pengaduan dan penanganan keluhan dapat dilakukan lewat telpon, dan langsung ditangani”.
		72	“Kalau mau mendaftar sebagai pelanggan baru, mudah saja caranya, tinggal mengumpulkan nama dan alamat saja, nanti dicatat sama petugasnya, kita tinggal nunggu saja”.
		30	“Pengaduan ditanggapi petugas dengan baik, tapi sayang kok tidak dijalankan dengan baik. Apabila ada kesalahan pada rekening tagihan mohon ditangani dengan baik”.

No.	Unsur Pelayanan	No. Responden	Pernyataan Responden
		142	“Persyaratan untuk menjadi pelanggan baru sangatlah banyak, sudah gitu nunggunya lama”.
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	64	“Petugasnya (pembayaran rekening) selalu ada ditempat, jadi langsung dilayani. Bahasanya simple / gampang, jadi mudah dipahami”.
		131	“Petugas kadang-kadang gak ada ditempat, lagi keluar. Tapi setelah ketemu sama petugasnya, dia memberikan penjelasan dengan mudah dan jelas”.
		42	“Bahasa sudah jelas, tapi akan lebih baik jika ditulis saja dipapan pengumuman. Atau brosur untuk pelanggan yang mau mengadu yang isinya tentang tata cara pengaduan disertai nomor telepon layanan. Petugasnya ada terus”.
		39	“Petugasnya ada yang galak, ditanya sedikit jawabnya gak enak”.
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	147	“Saya pernah tuh, sempat kecewa juga sih. Saya datang mau bayar tagihan, pas hari Jum’at, jam 10.47, eh... loketnya sudah tutup”.
		148	“Kadang-kadang buka loketnya agak kesiangan”.
		90	“Sekarang petugasnya sudah lebih disiplin daripada dulu. Pernah saya mau bayar rekening, sudah lewat jam, tapi masih dilayani”.
		131	“Kurang tepat waktu bukanya diloket pengaduan, saya pernah nunggu petugasnya belum datang”.
		124	“Semua jadwal saya kira sudah tepat, karena semua mengikuti jam kantor”.
		64	“Kadang-kadang jamnya molor dari jadwal”.
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	72	“Petugas akan mengecek dan mensurvey sampai terpasang pada pelanggan baru”.

No.	Unsur Pelayanan	No. Responden	Pernyataan Responden
		124	“Karena pelanggan atau masyarakat selalu dilayani dengan baik”.
		122	“Petugas sudah bertanggung jawab dengan baik, saya daftar langsung ditangani. Petugas yang diloket pengaduan juga mau mendengarkan pengaduan / keluhan dengan baik”.
		64	“Sepertinya tanggung jawabnya kurang, karena keluhan tidak langsung ditangani”.
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	131	“Sebagai konsumen, saya melihat petugasnya sangat cekatan”.
		148	“Untuk petugas lama atau yang senior sudah mampu, tapi untuk yang masih baru sepertinya masih diperlukan bimbingan lagi dari seniornya”.
		144	“Semua petugas sudah tahu dan mampu dalam menjalankan tugasnya masing-masing”.
		26	“Perlu peningkatan kemampuan petugas dalam menangani keluhan dari pelanggan”.
7.	Kecepatan Pelayanan	131	“Waktu saya daftar sebagai pelanggan baru, dijanjikan sama petugasnya satu minggu nanti airnya bisa mengalir, ternyata betul. Jadi petugasnya kalau bicara atau berjanji dapat dipertanggung jawabkan”.
		124	“Pelanggan tidak perlu menunggu lamakalau mau membayar rekening”.
		39	“Karena pada saat membayar tagihan, lancar dan cepat”.
		144	“Kalau pasang rombongan (pelanggan baru) pasti akan cepat dilayani, soalnya yang biasanya bikin lama karena tidak ada jaringan yang menuju kesana”.
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	52	“Pelayanan jangan tebang pilih (pendaftaran sebagai pelanggan baru). Mau bayar rekening ada yang tidak mau antri, lewat belakang karena kenal dengan petugas”.

No.	Unsur Pelayanan	No. Responden	Pernyataan Responden
		72	“Kadang KKN masih terjadi, yang kenal ya cepat dipasang”.
		124	“Pelayanannya adil karena sesuai dengan nomor antrian, baik yang bayar rekening maupun yang daftar sebagai pelanggan baru”.
		39	“Pelayanannya adil, karena yang dulu pastikan akan didulukan sesuai nomor antriannya”.
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	131	“Semua petugasnya saya lihat sopan-sopan dan ramah”.
		90	“Tidak pernah ada petugas yang membentak-bentak pada pelanggan”.
		64	“Waktu saya mengadu karena meteran rusak, eh petugasnya malah nanyanya seenaknya. Lha kamu apakah meterannya kok sampe rusak?”.
		124	“Saya rasa petugas tidak pernah atau belum pernah melakukan hal-hal yang tidak sopan”.
		30	“Begitu pelanggan datang, mau bayar rekening, petugasnya langsung senyum”.
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	149	“Selisih tarif antara tahap I dan tahap berikutnya terlalu tinggi”.
		25	“Karena kualitas airnya yang kurang baik dan sering keruh sehingga tidak layak untuk langsung dikonsumsi sebagai air minum”.
		39	“Soal tarif, untuk keluarga menengah seperti saya, tarifnya agak mahal, tapi ya bagaimana lagi wong kita butuh airnya”.
		54	“Air yang dihasilkan masih jauh dari jernih, jadi ya mahal”.
		131	“Biaya pendaftaran semua sama ya, baik kaya ataupun miskin. Untuk semua kalangan biayanya sama”.
		124	“Tarifnya cukup terjangkau oleh masyarakat, tapi kalau bisa agar diturunkan lagi”.

No.	Unsur Pelayanan	No. Responden	Pernyataan Responden
		124	“Kalau tentang dendanya memang mahal, tapi itu untuk disiplin konsumen yang melanggar”.
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	131	“Kepastian tarif PDAM sudah pasti, karena sudah disahkan oleh PDAM”.
		124	“Kepastian tarif sudah sangat pasti, karena sudah tertera di struk rekening. Jadi konsumen yang mau membayar sudah tahu habisnya berapa”.
		18	“Tarifnya sudah ditentukan, untuk pelanggan baru biar tahu hak dan kewajibannya”.
		76	“Masih banyak pungutan diluar biaya resmi yang telah ditetapkan PDAM.”
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	54	“Karena pelayanan PDAM adalah pelayanan kepada publik/masyarakat, maka sebaiknya hari Sabtu tetap buka dan jam pelayanan ditambahi”.
		52	“Sering petugasnya tidak ada ditempat”.
		124	“Semua jadwal sudah pasti, karena sudah ada di pengumuman”.
		18	“Mestinya hari Sabtu tetap buka”.
13.	Kenyamanan Lingkungan	72	“Diruang pendaftaran, ruangnya kurang luas, dan fasilitasnya masih standart”.
		25	“Diloket pembayaran rekening, kalau musim hujan tiba, perlu ditambah tempat duduk”.
		149	“Tempat duduknya banyak yang rusak, kalo bisa mbok diganti yang baru”.
		64	“Kalo waktunya udah mepet sama tanggal tutupnya, yang mau bayar banyak, jadi ruang tunggu jadi sesak”.
		14	“Kalau mau mengadu ada ruang tunggu dan tempat duduknya. Tapi diloket pembayaran rekening tidak ada hiburan”.

No.	Unsur Pelayanan	No. Responden	Pernyataan Responden
14.	Keamanan Pelayanan	131	“Aman, saya belum pernah mendengar ada yang kecurian ataupun barang-barang yang hilang”.
		64	“Diparkiran gak ada petugas parkirnya”.
		124	“Aman-aman saja, mungkin karena kantor PDAM letaknya terpencil jadi jarang terjadi kriminalitas”.
		135	“Kurang aman ya, karena petugasnya hanya ada disatu tempat, dibagian depan pintu masuk”.